



Europese
Ombudsman

Jaarverslag **2010**

Missieverklaring De Europese Ombudsman zoekt billijke oplossingen voor klachten tegen instellingen van de Europese Unie, moedigt transparantie aan en bevordert een administratieve cultuur van dienstverlening. Hij tracht vertrouwen te wekken via dialoog tussen burgers en de Europese Unie en de hoogste gedragsnormen binnen de instellingen van de Unie te stimuleren.



Europese
Ombudsman

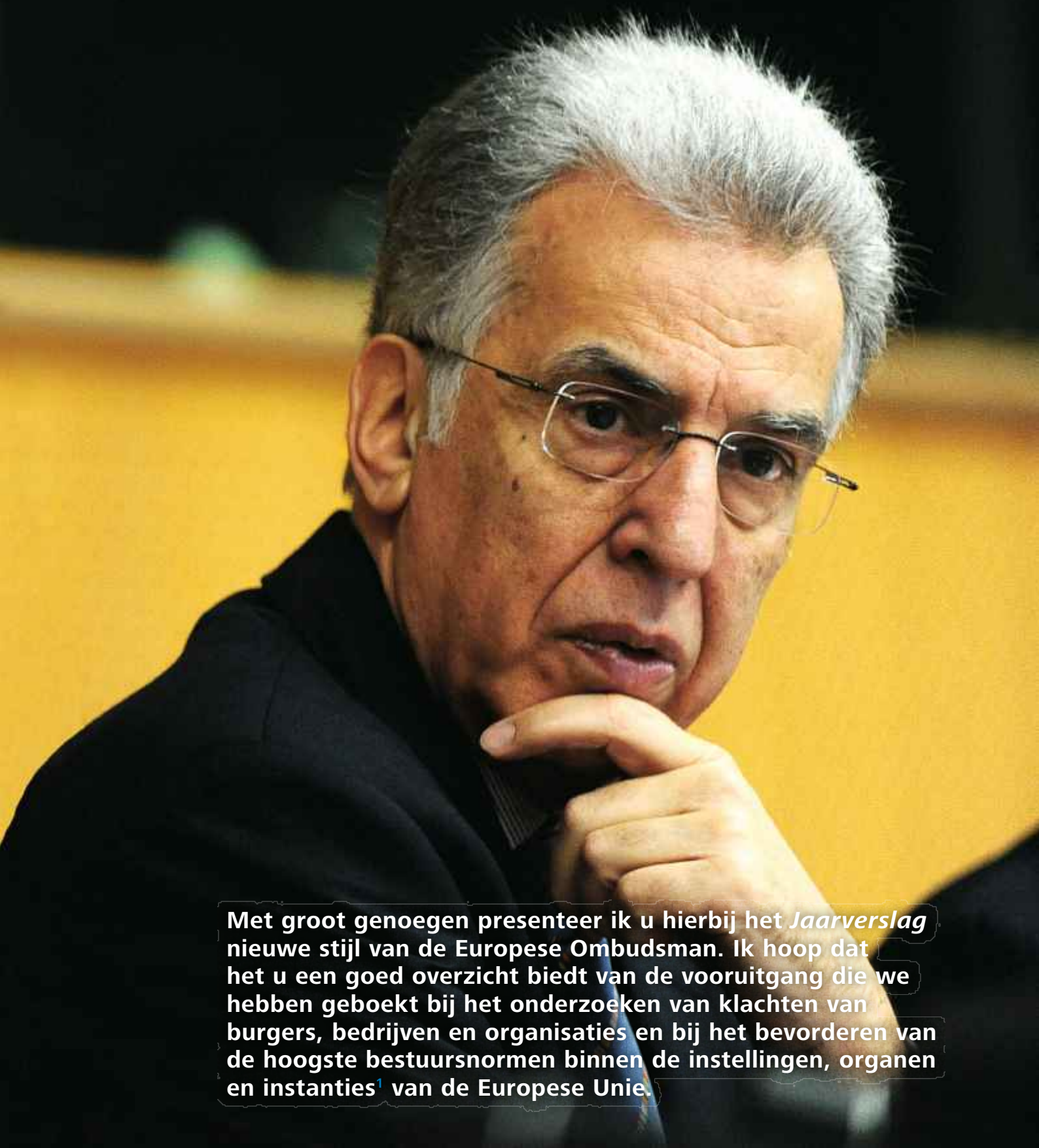
Jaarverslag **2010**



Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Overzicht van de Ombudsman | 4 |
| 1 Klachten en onderzoeken | 13 |
| 1.1 Het mandaat en de procedures van de Ombudsman | 14 |
| 1.2 Overzicht van de onderzochte klachten in 2010 | 19 |
| 1.3 Analyse van geopende onderzoeken | 25 |
| 1.4 Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman | 28 |
| 1.5 Voorbeeldzaken die een model voor optimale praktijken vormen | 35 |
| 1.6 Thematische analyse van afgesloten onderzoeken | 36 |
| 1.7 Overdrachten en advies | 55 |
| 2 Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden | 59 |
| 2.1 Betrekkingen met de instellingen, organen en instanties van de Europese Unie | 60 |
| 2.2 Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen | 62 |
| 2.3 Betrekkingen met andere belanghebbenden | 65 |
| 3 Middelen | 69 |
| 3.1 Personeel | 70 |
| 3.2 Begroting | 72 |
| Hoe kan men zich tot de Europese Ombudsman wenden | 74 |

Overzicht van de Ombudsman



Met groot genoegen presenteer ik u hierbij het *Jaarverslag* nieuwe stijl van de Europese Ombudsman. Ik hoop dat het u een goed overzicht biedt van de vooruitgang die we hebben geboekt bij het onderzoeken van klachten van burgers, bedrijven en organisaties en bij het bevorderen van de hoogste bestuursnormen binnen de instellingen, organen en instanties¹ van de Europese Unie.



Het verslag is gedeeltelijk gewijzigd ten opzichte van vorig jaar, om rekening te houden met de feedback die we van lezers hebben ontvangen en om de nieuwe visuele identiteit van de instelling weer te geven. Dit Overzicht van de Ombudsman, waarin ik de aandacht zal vestigen op de hoogtepunten van het jaar in kwestie, vervangt de vroegere Inleiding en Samenvatting. De vroegere hoofdstukken 2 en 3 zijn samengevoegd tot één hoofdstuk – hoofdstuk 1 – om een uitgebreid overzicht te geven van de werkzaamheden van de Ombudsman in 2010 bij het behandelen van klachten en het instellen van onderzoeken, inclusief het mandaat en de procedures van de

Vijftien jaar Europese Ombudsman

Op 27 september 2010 vierde de instelling van de Europese Ombudsman haar vijftiende verjaardag. In dit anderhalve decennium heeft de Ombudsman meer dan 36 000 klachten behandeld en meer dan 3 800 onderzoeken naar mogelijk wanbeheer afgerond. Door te reageren op klachten, minnelijke schikkingen voor te stellen en aanbevelingen op te stellen, heeft de Ombudsman de Europese instellingen geholpen bij hun inspanningen om genoegdoening te verschaffen, de kwaliteit van hun administratie te verhogen en – bijgevolg – dichterbij de burgers te staan.

Ik hoop dat u dit nieuwe, meer beknopte verslag met plezier leest. Het weerspiegelt onze dubbele doelstelling om middelen zo goed mogelijk te benutten en tegelijkertijd zo toegankelijk en transparant mogelijk te blijven.

Ombudsman. Hoofdstuk 2 gaat over de betrekkingen van de Ombudsman met andere instellingen van de EU en de betrekkingen met de gemeenschap van nationale, regionale en lokale ombudsmannen in Europa en bevat een overzicht van de communicatie- en bewustmakingsactiviteiten van de Ombudsman. In hoofdstuk 3 worden gedetailleerde gegevens over het personeel en de begroting van de Ombudsman verstrekt.

Ik hoop dat u dit nieuwe, meer beknopte verslag met plezier leest. Het weerspiegelt onze dubbele doelstelling om middelen zo goed mogelijk te benutten en tegelijkertijd zo toegankelijk en transparant mogelijk te blijven. We zien uit naar uw feedback, die ons in staat stelt voortdurend verbeteringen door te voeren.

Maar er is meer: dankzij de klachtenafhandeling heeft de Ombudsman een goed inzicht ontwikkeld in trends van wanbeheer, stelselmatige problemen en structurele zwakheden. Gewapend met deze informatie, heeft de Ombudsman geprobeerd dat te doen wat vele van onze klagers het liefste willen, namelijk ervoor te zorgen dat hetgeen hen is overkomen in de toekomst niet wordt herhaald. In de contacten met de instellingen hebben we ernaar gestreefd ervoor te zorgen dat de bredere lessen die uit de behandeling van klachten zijn getrokken, ingang vinden in de hele administratie.

In 2010 waren er enkele goede voorbeelden hiervan. Ik zou in het bijzonder twee behandelde zaken over de toegang tot documenten willen noemen die betrekking hadden op het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) in Londen. In beide zaken aanvaardde het EMA de aanbeveling van de Ombudsman om toegang tot de documenten te verlenen. Belangrijker is nog dat het EMA een nieuw beleid inzake de toegang tot documenten

Overzicht van de Ombudsman

aannam en publiceerde om het publiek een ruimere toegang te bieden tot documenten die in zijn bezit zijn. Ik heb de constructieve aanpak van het EMA publiekelijk geprezen. Door de belangrijke stap te nemen om een nieuw beleid te voeren, gaf het EMA een ruimere uitvoering aan de aanbevelingen die ik had gedaan. Dit voorbeeld toont de concrete en langdurige resultaten die de werkzaamheden van de Ombudsman kunnen teweegbrengen voor burgers wanneer een EU-instelling zich constructief en behulpzaam opstelt.

Resultaten voor klagers in 2010

Het is altijd beter dat de Ombudsman geen kritische opmerking hoeft te maken of niet moet overgaan tot een ontwerp-aanbeveling om verbeteringen teweeg te brengen. Het is veel beter dat zaken door de instelling zelf worden opgelost of dat er een minnelijke schikking kan worden aanvaard. In ruim de helft van de in 2010 gesloten zaken aanvaardde de betrokken instelling een minnelijke schikking of loste zij de kwestie op. Ik complimenteer de instellingen als

In ruim de helft van de in 2010 gesloten zaken aanvaardde de betrokken instelling een minnelijke schikking of loste zij de kwestie op.

Mede om erop toe te zien dat instellingen stelselmatige verbeteringen invoeren, hebben we, ook in 2010, een studie gepubliceerd over het gevolg dat door de EU-instellingen is gegeven aan alle kritische en aanvullende opmerkingen die de Ombudsman in 2009 heeft gemaakt. Uit de studie komt naar voren dat, kritische en aanvullende opmerkingen samengenomen, in 81 % van de gevallen op bevredigende wijze gevolg is gegeven aan de opmerkingen. Dit resultaat is iets beter dan in het voorgaande jaar. De studie bevat vele voorbeelden waarin echte verbeteringen zijn doorgevoerd op uiteenlopende gebieden, van het documenteren van interne procedures tot aanbestedingen en contracten. Dit is zeer bemoedigend. Ik heb evenwel met bezorgdheid vastgesteld dat er een tamelijk hoog aantal niet-bevredigende antwoorden is op kritische opmerkingen aan het adres van de Europese Commissie (10 op de 32 antwoorden). Dat toont aan dat er nog veel werk voor de boeg is, niet alleen voor de Ombudsman, maar ook voor de instellingen zelf, om ambtenaren te overtuigen dat een defensieve houding ten aanzien van de Ombudsman een gemiste kans betekent voor hun instelling en het risico inhoudt dat het imago van de Unie wordt geschaad.

geheel voor hun inspanningen om in deze zaken tot een oplossing te komen.

In dit verslag worden tien voorbeeldzaken genoemd die een model vormen voor optimale praktijken bij het reageren op klachten. Zij dienen als voorbeeld voor alle EU-instellingen wat betreft de manier waarop het beste kan worden gereageerd op kwesties die de Ombudsman aan de orde stelt. Drie van deze zaken hebben betrekking op de Commissie, terwijl voor het Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité, de Europese Investeringsbank, het Europees Geneesmiddelenbureau, het Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart en het Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur slechts één voorbeeldzaak kan worden genoemd. De behandelde kwesties variëren van transparantie en billijkheid tot de rechten van personen met een handicap, contracten en aanbestedingen en werving.

De Ombudsman heeft in 2010 326 onderzoeken afgerond (tegen 318 onderzoeken in 2009). Hiervan hielden er 323 verband met klachten en zijn er drie op eigen initiatief uitgevoerd. De Ombudsman stelde in 12 % van de zaken (40) wanbeheer vast en bereikte in zeven



van deze zaken een positief resultaat voor de klager door ontwerpaanbevelingen op te stellen die werden aanvaard. Hoewel de Ombudsman slechts in 33 zaken een kritische opmerking aan het adres van de instelling moest maken, tegen 35 in 2009 en 44 in 2008, is er nog veel ruimte voor verbetering. Hij maakte aanvullende opmerkingen in 14 zaken (28 in 2009), om de kwaliteit van de administratie te verbeteren.

De Ombudsman heeft in 2010 één speciaal verslag bij het Parlement ingediend tijdens een onderzoek naar een klacht over de toegang tot documenten over kooldioxide-emissies van auto's. In het speciale verslag werd erop gewezen dat de Commissie gedurende bijna 15 maanden niet had gereageerd op een ontwerpaanbeveling, hoewel de in het Verdrag gestelde termijn drie maanden is. De Commissie had ook nagelaten uitvoering te geven aan een toezegging die zij aan de Ombudsman had gedaan. Dit verzuim vormde een niet-nakoming van de plicht van de Commissie tot oprechte samenwerking met de Ombudsman.

Veel van deze zaken zijn opgenomen in de thematische analyse in hoofdstuk 1, waarin een overzicht wordt gegeven van de voornaamste feitelijke en juridische bevindingen in de besluiten van de Ombudsman tot afsluiting van onderzoeken in 2010. De analyse is ingedeeld volgens een classificatie van de belangrijkste onderwerpen van onderzoeken, gebaseerd op zeven hoofdcategorieën: (i) openheid, toegang tot documenten en persoonsgegevens; (ii) de Commissie als hoedster van de Verdragen; (iii) toekenning van overheidsopdrachten en subsidies; (iv) uitvoering van contracten; (v) administratie en Statuut van de ambtenaren; (vi) vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures; en (vii) institutionele, beleids- en overige zaken. Zij omvat zaken die een belangrijke bijdrage leverden aan de bevordering van

transparantie en behoorlijk bestuur in de EU-instellingen, zaken die een bijzonder positief resultaat hadden voor de klager en zaken die de Ombudsman in staat stelden belangrijke rechtsvragen te verduidelijken of een probleem te behandelen dat nog niet eerder aan hem was voorgelegd. In verband met de inspanningen van de Ombudsman om de toepassing van het Handvest van de grondrechten van de EU te bevorderen, worden ook zaken belicht die betrekking hebben op in het Handvest vervatte rechten. De kwestie van billijkheid duikt regelmatig op. Billijkheid wordt genoemd in artikel 41, lid 1, van het Handvest, gewijd aan het grondrecht op behoorlijk bestuur, en de Ombudsman beschouwt billijkheid reeds lang als een belangrijk beginsel van behoorlijk bestuur.

Met vreugde kan ik melden dat de benodigde tijd voor het afronden van onderzoeken van gemiddeld 13 maanden in 2008 is gedaald tot 9 maanden in 2009 en 2010. Het merendeel van de onderzoeken werd binnen een jaar afgerond (66 %). Ruim de helft (52 %) werd binnen drie maanden afgerond. Dit alles werd bereikt met een personeelsformatie met een omvang van in totaal 63 posten in 2010 en 9 332 275 EUR aan begrotingskredieten.

Een strategie voor de komende jaren

Bij het evenement dat we hebben georganiseerd ter gelegenheid van de vijftiende verjaardag van onze instelling, werd de strategie voor het mandaat 2009-2014 van de Ombudsman gepresenteerd². Met de vaststelling van de strategie werd een aanvang genomen tijdens onze personeelsretraite in februari 2010, die als thema had: „De visie van de Europese Ombudsman voor de komende vijf jaar”. De strategie werd vervolgens ontwikkeld via consultatie met interne en externe belanghebbenden.

² De strategie is in 23 talen beschikbaar op de website van de Ombudsman op het adres: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

Overzicht van de Ombudsman



Een van de bijeenkomsten waarop ideeën naar voren werden gebracht voor de strategie van de Europese Ombudsman, vond plaats op 12 maart 2010 en had als titel: „Het nieuwe mandaat van de Europese Ombudsman – Wat te verwachten?“ Het doel van deze bijeenkomst was met geïnteresseerde partijen te discussiëren over de prioriteiten van de Ombudsman voor 2009-2014. Burgers, ngo's, bedrijfsverenigingen, belangengroepen, journalisten en regionale bureaus namen aan de discussies deel.

De strategie is gericht op het bieden van een duidelijke uiteenzetting van de missie, de aspiraties en de leidende beginselen van de Ombudsman. In de strategie, die voortbouwt op wat tot nu toe is gerealiseerd, wordt een overzicht gegeven van een aantal doelen en prioriteiten, die bedoeld zijn om de twee overkoepelende doelstellingen van de Ombudsman te verwezenlijken. De eerste is: te garanderen dat EU-burgers volledig van hun rechten kunnen profiteren, en de tweede: de kwaliteit van de EU-administratie te verbeteren. In dit verband zijn de vijf doelen die we ons hebben gesteld voor de komende jaren, vermeldenswaard:

- Wij willen luisteren naar onze belanghebbenden, door regelmatig om feedback van klagers te vragen, contacten met EU-instellingen verder te ontwikkelen en contacten te leggen met het maatschappelijke middenveld. Bovendien willen wij – via het Europees Netwerk van Ombudsmannen³ – proberen optimale praktijken te identificeren.
- Wij willen sneller resultaten bereiken, door onderzoeken eerder af te sluiten en door vereenvoudigde procedures te ontwikkelen ter bevordering, waar mogelijk, van een snelle afhandeling van klachten.

- Wij willen een positieve impact hebben op de bestuurscultuur van de Unie door de rol van de Ombudsman te benadrukken als hulpmiddel om instellingen te helpen hun bestuurspraktijken te verbeteren en meer nadruk te leggen op systematische vragen.
- Wij willen onze belanghebbenden en het publiek op tijd voorzien van nuttige en eenvoudig toegankelijke informatie. Kortom, wij willen beter communiceren.
- Wij willen voortdurend herbekijken hoe we onze middelen gebruiken. Wij zullen intern streven naar de hoogste bestuursnormen en de kwaliteit van ons werk consistent opvolgen en verbeteren.

Door ons op deze doelen te richten, trachten we de Unie te helpen bij het nakomen van de beloften die zij de burgers in het Verdrag van Lissabon heeft gedaan met betrekking tot grondrechten, meer transparantie en meer mogelijkheden tot participatie in de beleidsvorming. Aldus proberen we ook onze eigen bescheiden bijdrage te leveren aan de verheven doelen van de verdieping van de rechtsstaat en de verbetering van de kwaliteit van de democratie in de Europese rechtsorde.

³. Het Netwerk omvat de nationale en regionale ombudsmannen en soortgelijke organen van de lidstaten van de Europese Unie, de kandidaat-lidstaten en bepaalde andere Europese landen, alsook de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.



Een toegankelijke, billijke en burgergerichte instelling

Burgers te benaderen en hen te informeren over hun rechten en de wijze waarop zij die kunnen uitoefenen is een belangrijke prioriteit. Ik was daarom verheugd dat bij het evenement ter gelegenheid van de vijftiende verjaardag van onze instelling ook de nieuwe visuele identiteit van de Europese Ombudsman en die van het Europees Netwerk van Ombudsmannen werden gelanceerd. Ik ben ervan overtuigd dat onze nieuwe visuele identiteit zal helpen het beeld van een toegankelijke, billijke en burgergerichte instelling uit te dragen. De nieuwe identiteit van het Netwerk moet de aandacht vestigen op het belangrijke werk dat ombudsmannen in heel Europa verrichten om ertoe bij te dragen dat burgers hun rechten krachtens het EU-recht ten volle kunnen uitoefenen.

Wij hebben ook dit jaar klagers geholpen het meest geschikte rechtsmiddel te vinden via de interactieve gids op onze website. In de loop van het jaar maakten ruim 19 000 mensen van de gids gebruik om advies te verkrijgen. Omdat een groter aantal mensen zelf het juiste rechtsmiddel vond, ontvingen we 409 minder klachten

„buiten het mandaat” en daalde het totale aantal klachten van 3 098 in 2009 naar 2 667 in 2010. Dit is zeer bemoedigend voor mij, aangezien het betekent dat een hoger percentage klachten ons om de juiste reden bereikt. Wij hebben ook onze samenwerking met andere netwerken die informatie verstrekken, advies geven en problemen oplossen, zoals Uw Europa en SOLVIT, geïntensiveerd.

Als Europese Ombudsman moet ik ervoor zorgen dat personen of organisaties die in aanvaring zijn gekomen met de instellingen van de EU, zich bewust zijn van hun recht om bij mij een klacht in te dienen over wanbeheer. We hebben ons gedurende het jaar steeds ingezet om uiteenlopende doelgroepen te bereiken en de aandacht te vestigen op de diensten die de Ombudsman kan verlenen aan burgers, ngo's, belangengroepen, bedrijven, regionale bureaus, denktanken en verenigingen. Enkele van de thematische bijeenkomsten die in 2010 zijn georganiseerd, waren seminars over transparantie, het Financieel Reglement en het nieuwe mandaat van de Ombudsman. Het aantal in 2010 geopende onderzoeken was bijna gelijk aan het aantal in 2009 (335 tegenover 339). Van de in 2010 afgesloten onderzoeken, was 78 % geopend op grond van klachten van individuele



Het logo van de Europese Ombudsman moet de inspanningen van de Ombudsman om een breed publiek te bereiken benadrukken en de identiteit en waarden van de instelling uitstralen. De kleuren blauw en geel verwijzen naar de Europese vlag. De ronde vorm symboliseert eenheid en consensus. Binnen de cirkel zien we twee pijlen in twee richtingen, die duiden op uitwisseling en dialoog, de belangrijkste kenmerken van de werkwijze van de Europese Ombudsman. De compositie van de twee pijlen creëert een „is”-teken, dat gelijkheid en rechtvaardigheid symboliseert. (Design: Studio Philippe Apeloig)



Het nieuwe logo van het Europees Netwerk van Ombudsmannen moet de identiteit en waarden van het Netwerk uitstralen. Het logo wordt gevormd door een spectrum van levendige kleuren die de diversiteit van het Netwerk en zijn leden vertegenwoordigen. De kleuren van de vlag van de Europese Unie zijn naast elkaar geplaatst op het meest opvallende punt van het geheel. De ronde compositie duidt op communicatie, partnerschap en eenheid. De pijlhoofden symboliseren het samenkomen van vele verschillende partijen op één duidelijk punt. (Design: Studio Philippe Apeloig)

Overzicht van de Ombudsman

Zoals elk jaar, hadden de meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2010 heeft geopend betrekking op de Europese Commissie (219 onderzoeken of 65 % van het totaal).

burgers, terwijl 22 % was geopend naar aanleiding van klachten van bedrijven en verenigingen.

Zoals elk jaar, hadden de meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2010 heeft geopend betrekking op de Europese Commissie (219 onderzoeken of 65 % van het totaal). Aangezien de Commissie de belangrijkste EU-instelling is die besluiten neemt met rechtstreekse gevolgen voor de burgers, is het logisch dat zij het belangrijkste doelwit van klachten van burgers is. Het moet wel worden opgemerkt dat het in 2009 nog om 56 % van het totaal ging. Daarnaast hadden 35 onderzoeken (10 %) betrekking op het Europees Bureau voor personeelselectie (EPSO), 22 (7 %) op het Europees Parlement, 6 (2 %) op de Raad van de EU en 4 (1 %) op het Hof van Justitie van de Europese Unie. Met betrekking tot het Hof is het belangrijk te vermelden dat de Ombudsman alleen onderzoeken kan openen naar het niet-gerechterlijke werk van het Hof. Vijfentwintig andere instellingen, organen en instanties van de EU waren onderwerp van nog eens 52 onderzoeken.

Er zijn zes onderzoeken op eigen initiatief ingesteld naar stelselmatige problemen in de instellingen: drie hadden betrekking op het EPSO, één op de Commissie, één op het Parlement, de Commissie en de Raad afzonderlijk, terwijl het laatste betrekking had op de twee laatstgenoemde instellingen.

In ruim 70 % van de verwerkte zaken waren we in staat de klager te helpen door een onderzoek in te stellen naar de zaak, de klacht naar een bevoegd orgaan over te dragen of advies te geven over de instantie waartoe de klager zich het beste kon wenden. Ruim 53 % van de zaken (1 435 klachten) viel binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van Ombudsmannen. Hiervan viel 27 % (744 klachten) binnen het mandaat van de Europese Ombudsman. Dit bevestigt dat het noodzakelijk is onze samenwerking verder te versterken. Het zevende Regionale Seminar van het Europees Netwerk van Ombudsmannen, dat in Innsbruck, Oostenrijk, plaats had in november, bood ons een goede gelegenheid hiertoe, evenals de zevende bijeenkomst van de

In ruim 70 % van de verwerkte zaken waren we in staat de klager te helpen door een onderzoek in te stellen naar de zaak, de klacht naar een bevoegd orgaan over te dragen of advies te geven over de instantie waartoe de klager zich het beste kon wenden.

De belangrijkste typen vermeend wanbeheer die door de Ombudsman in 2010 werden onderzocht, waren (i) niet-naleving van: wettigheid (onjuiste toepassing van materiële en/of procedurele regels) (20,6 % van de onderzoeken), redelijke termijn voor het nemen van besluiten (14,1 %), billijkheid (11 %), motiveringsplicht en vermelding van de beroepsmogelijkheden (5,8 %), plicht tot de beantwoording van brieven in de taal van de burger, met aanduiding van de verantwoordelijke ambtenaar (5,5 %) en zorgplicht (3,1 %); (ii) niet-nakoming van plichten in verband met: verzoeken om informatie (30,4 % van de onderzoeken), verzoeken om toegang tot documenten (6,7 %) en het zorgen voor gelijke behandeling (3,7 %).

contactpersonen binnen het Netwerk in Straatsburg in juni. Het achtste Nationale Seminar van het Europees Netwerk van Ombudsmannen zal in Kopenhagen plaatshebben in oktober 2011. Een van de onderwerpen die in Kopenhagen zullen worden besproken, is een verklaring inzake beginselen van de openbare dienst voor EU-ambtenaren. Alvorens een ontwerp op te stellen, heb ik de nationale ombudsmannen geraadpleegd, om ervoor te zorgen dat in de toekomstige verklaring ten volle rekening wordt gehouden met optimale praktijken in de lidstaten. Zij reageerden positief met waardevolle suggesties en nuttige informatie. Hiermee wordt rekening gehouden bij het opstellen van de verklaring.



Contactpersonen fungeren als eerste contactpunt voor andere bureaus in het Europees Netwerk van Ombudsmannen. Zij kwamen van 6 tot 8 juni 2010 voor de zevende maal bijeen in Straatsburg. Er werd voor het eerst een gezamenlijke vergadering gehouden met SOLVIT, om kwesties van gemeenschappelijk belang te bespreken en de samenwerking te vergroten.

Tijdens deze gezamenlijke vergadering werd een project gelanceerd om de bevoegdheden van de nationale ombudsmannen binnen het Netwerk in kaart te brengen. Het doel van dit project is duidelijke en goed gedefinieerde informatie te verzamelen over de typen klachten die nationale ombudsmannen wel of niet kunnen behandelen.



Het Verdrag van Lissabon: één jaar later

Bij mijn herverkiezing tot Europese Ombudsman in januari 2010 heb ik aangekondigd dat een van mijn hoofdprioriteiten voor de komende vijf jaar zou zijn ertoe bij te dragen dat de EU haar burgers de voordelen biedt die door het Verdrag van Lissabon worden beloofd. Begin 2010 heb ik gereageerd op de openbare raadpleging over hoe het Europees burgerinitiatief in de praktijk zou moeten functioneren. Ik onderstreepte hoe belangrijk het is om te proberen te anticiperen op vragen die zouden kunnen rijzen tijdens zijn functioneren, vooral die welke zouden kunnen uitmonden in klachten. De vaststelling van de Verordening over het Europees burgerinitiatief in december 2010 was voor mij een grote aanmoediging. Ik ben ervan overtuigd dat dit instrument Europese burgers zal helpen een actieve rol te vervullen. De Ombudsman heeft ook de toepassing, door de instellingen, van het nu juridisch bindende Handvest van de grondrechten in 2010 bevorderd, vooral door de afhandeling van klachten over en het uitvoeren van onderzoeken naar kwesties zoals het grondrecht op behoorlijk bestuur en de rechten van personen met een handicap.

Ik kijk ernaar uit om dit werk namens de Europese burgers voort te zetten. Ik zie het besluit van het Parlement om mij voor een tweede volledige mandaatsperiode te herkiezen als een bevestiging van het werk dat dit bureau tot dusver heeft verricht en als een aanmoediging voor ons om te blijven streven naar een meer open, verantwoordelijke, dienst- en burgergerichte EU-administratie. Dit zijn verheven doelen waarvoor mijn collega's en ikzelf ons vastberaden blijven inzetten.

Straatsburg, 14 februari 2011

P. Nikiforos Diamandouros

1

Klachten en onderzoeken

In hoofdstuk 1 wordt uitleg gegeven over het mandaat en de procedures van de Ombudsman en wordt een overzicht gegeven van de klachten die in 2010 zijn behandeld, evenals een grondige analyse van de afgeronde onderzoeken. Er is een gedeelte over voorbeeldzaken, evenals een thematische analyse. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een blik op zaken die zijn doorverwezen naar andere organen voor het afhandelen van klachten.

Klachten en onderzoeken

1.1 Het mandaat en de procedures van de Ombudsman

De rol van de Europese Ombudsman

Mogelijke gevallen van wanbeheer worden voornamelijk onder de aandacht van de Ombudsman gebracht via klachten, hoewel de Ombudsman ook op eigen initiatief onderzoeken instelt.

Het ambt van Europees Ombudsman werd ingesteld bij het Verdrag van Maastricht, als onderdeel van het burgerschap van de Europese Unie. Artikel 24 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) voorziet in het recht om een klacht in te dienen bij de Europese Ombudsman als een van de rechten die bij het burgerschap van de Europese Unie horen. Dat recht is ook opgenomen in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (artikel 43). Mogelijke gevallen van wanbeheer worden voornamelijk onder de aandacht van de Ombudsman gebracht via klachten, hoewel de Ombudsman ook op eigen initiatief onderzoeken instelt.

De Ombudsman oefent zijn ambt uit overeenkomstig artikel 228 VWEU en het Statuut van de Ombudsman¹ en de uitvoeringsbepalingen die door de Ombudsman overeenkomstig artikel 14 van het Statuut zijn vastgesteld². Het Statuut en de uitvoeringsbepalingen zijn te vinden op de website van de Europese Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>). De uitvoeringsbepalingen zijn ook in gedrukte vorm verkrijgbaar bij het bureau van de Ombudsman.

Het mandaat van de Ombudsman

Artikel 228 VWEU geeft de Ombudsman de bevoegdheid om kennis te nemen van klachten over gevallen van wanbeheer

bij het optreden van de instellingen, organen en instanties van de Unie, met uitzondering van het Hof van Justitie van de Europese Unie bij de uitoefening van zijn gerechtelijke taak.

Instellingen, organen en instanties van de Unie

De instellingen van de EU worden opgesomd in artikel 13 van het Verdrag betreffende de Europese Unie (VEU) en omvatten de Europese Raad. Er is geen definitie of officiële lijst van organen en instanties van de Unie. Het begrip omvat de organen die bij de Verdragen zijn ingesteld, zoals het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, alsmede organen die bij wetgeving zijn ingesteld, zoals het Europees Agentschap voor chemische stoffen en het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten. Het Verdrag van Lissabon heeft de bevoegdheid van de Ombudsman uitgebreid tot mogelijk wanbeheer in het kader van het gemeenschappelijk buitenlands en veiligheidsbeleid, waaronder het gemeenschappelijk veiligheids- en defensiebeleid.

Klachten over overheidsinstanties van de lidstaten vallen niet binnen het mandaat van de Europese Ombudsman, zelfs als de klachten betrekking hebben op zaken die binnen de werkingssfeer van de EU-wetgeving vallen. Veel van dergelijke klachten vallen echter wel binnen de bevoegdheid van nationale en regionale ombudsmannen in het Europees Netwerk van Ombudsmannen (zie paragraaf 1.7 hieronder).

¹ In juni 2008 nam het Europees Parlement een besluit aan tot wijziging van het Statuut van de Ombudsman met ingang van 31 juli 2008. Besluit 2008/587/EG, Euratom van het Europees Parlement van 18 juni 2008 tot wijziging van Besluit 94/262/EGKS/EG, Euratom inzake het statuut van de Europese Ombudsman en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van zijn ambt, PB 2008 L 189, blz. 25.

² Op 3 december 2008 heeft de Ombudsman zijn uitvoeringsbepalingen herzien om de wijzigingen van juni 2008 in het Statuut hierin te verwerken en rekening te houden met de opgedane ervaring sinds 2004, toen de bepalingen voor het laatst werden gewijzigd. De nieuwe uitvoeringsbepalingen werden van kracht op 1 januari 2009.



Wanbeheer

In antwoord op een oproep van het Europees Parlement om een duidelijke definitie van wanbeheer heeft de Ombudsman de volgende definitie gegeven, waarmee het Parlement in een resolutie instemde en waarin ook de Commissie zich kon vinden:

„Wanbeheer doet zich voor wanneer een overheidsinstantie niet handelt in overeenstemming met een regel of een beginsel waaraan zij gehouden is.”

De Ombudsman heeft een definitie van „wanbeheer” gegeven waarin respect voor de rechtsstaat, de beginselen van

ambtenaren, moeten naleven in hun contacten met het publiek. De Code houdt rekening met de beginselen van het in de jurisprudentie van de Europese gerechtelijke instanties vervatte Europees bestuursrecht en is op de nationale wetgevingen geïnspireerd. Het Europees Parlement heeft de Ombudsman ook opgeroepen om de Code toe te passen bij het onderzoeken van klachten en bij het uitvoeren van onderzoeken op eigen initiatief.

Het moet worden vermeld dat de voornoemde definitie wanbeheer niet beperkt tot gevallen waarbij de regel die of het beginsel dat wordt geschonden juridisch bindend is. De beginselen van

De Ombudsman heeft een definitie van „wanbeheer” gegeven waarin respect voor de rechtsstaat, de beginselen van behoorlijk bestuur en de grondrechten als vereisten zijn opgenomen.

behoorlijk bestuur en de grondrechten als vereisten zijn opgenomen. Hij heeft het begrip wanbeheer steeds in ruime zin opgevat, en is van mening dat goed beheer onder andere inhoudt dat wettelijke regels en beginselen moeten worden nageleefd, met inbegrip van grondrechten. Het Handvest van de grondrechten omvat ook het recht op behoorlijk bestuur als een van de grondrechten van het burgerschap van de Unie (artikel 41). Het juridisch bindende karakter van het Handvest en de mogelijkheid tot juridische bescherming voor personen die daaruit volgt, zullen naar alle waarschijnlijkheid de invloed van het recht op behoorlijk bestuur uitbreiden. De inspanningen van de Ombudsman om behoorlijk bestuur te bevorderen in het algemeen belang, maar ook bij het zoeken naar niet-gerechtelijke oplossingen voor de problemen van personen, zullen waarschijnlijk ook worden versterkt.

Op 6 september 2001 heeft het Europees Parlement de Europese Code van Goed Administratief Gedrag goedgekeurd die de EU-instellingen, alsmede hun diensten en

behoorlijk bestuur gaan verder dan de wet; de EU-instellingen moeten niet alleen hun wettelijke verplichtingen nakomen, maar moeten zich ook dienstbaar opstellen en ervoor zorgen dat burgers behoorlijk worden behandeld en hun rechten ten volle kunnen uitoefenen. Dus alle onwettig handelen in zaken binnen het mandaat van de Ombudsman is per definitie wanbeheer, maar wanbeheer is niet automatisch onwettig handelen. Wanneer de Ombudsman wanbeheer vaststelt, betekent dit dus niet zonder meer dat er sprake is van onwettig gedrag dat door een rechtbank zou kunnen worden gesanctioneerd³.

Er zijn echter grenzen aan het begrip wanbeheer. Zo heeft de Ombudsman altijd de opvatting gehuldigd dat de politieke werkzaamheden van het Europees Parlement nooit kunnen worden aangemerkt als mogelijk wanbeheer. Klachten over besluiten van commissies van het Parlement, zoals de Commissie verzoekschriften, vallen derhalve buiten het mandaat van de Ombudsman.

³. Zie in dit verband de arresten van het Gerecht van 28 oktober 2004 in de gevoegde zaken T-219/02 en T-337/02, *Herrera/Commissie*, punt 101, en van 4 oktober 2006 in zaak T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack/Commissie*, punt 128.

Klachten en onderzoeken

Ontvankelijkheid en gronden voor het instellen van een onderzoek

Voordat de Ombudsman een onderzoek kan instellen, moet een klacht aan nog enkele andere ontvankelijkheidscriteria voldoen. Deze criteria, zoals omschreven in het relevante artikel van het Statuut, houden in dat:

1. uit de klacht het onderwerp en de identiteit van de persoon van wie zij uitgaat, moeten blijken (artikel 2, lid 3);
2. de Ombudsman niet mag interveniëren in een procedure voor de rechter en evenmin de gegrondheid van een rechterlijke beslissing in twijfel mag trekken (artikel 1, lid 3);
3. de klacht moet zijn ingediend binnen twee jaar na de datum waarop degene die de klacht indient, in kennis is gesteld van de feiten die aan de klacht ten grondslag liggen (artikel 2, lid 4);
4. voorafgaand aan de klacht passende administratieve stappen bij de betrokken instellingen of organen moeten zijn ondernomen (artikel 2, lid 4); en
5. over de arbeidsbetrekkingen tussen de instellingen of organen en hun ambtenaren of andere personeelsleden

optimaal te gebruiken, worden alle ontvankelijke klachten zorgvuldig bestudeerd om na te gaan of er een redelijk vooruitzicht is dat een onderzoek tot een nuttig resultaat zal leiden. Zo niet, dan sluit de Ombudsman de zaak omdat er onvoldoende gronden zijn voor het instellen van een onderzoek. Als een klacht reeds als verzoekschrift door de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement is behandeld, gaat de Ombudsman er voorts normaliter van uit dat er voor hem geen gronden zijn om een onderzoek in te stellen, tenzij er nieuw bewijsmateriaal wordt overgelegd. Van de ontvankelijke zaken die in 2010 werden behandeld, werd bij 40 % geoordeeld dat er geen gronden waren om een onderzoek in te stellen. Als de Ombudsman oordeelt dat er geen gronden zijn om een onderzoek in te stellen, brengt hij de klager op de hoogte en verstuurt hij in bepaalde gevallen een anonieme versie van zijn besluit naar de betrokken instelling.

Klachten en onderzoeken op eigen initiatief

Artikel 228 VWEU geeft de Ombudsman de bevoegdheid om kennis te nemen van klachten van burgers van de Unie of van natuurlijke of rechtspersonen met verblijfplaats of statutaire zetel in een

Van de ontvankelijke zaken die in 2010 werden behandeld, werd bij 40 % geoordeeld dat er geen gronden waren om een onderzoek in te stellen.

slechts klachten kunnen worden ingediend indien de betrokkene de interne administratieve mogelijkheden tot het indienen van een verzoek of een klacht heeft uitgeput (artikel 2, lid 8).

Op grond van artikel 228 VWEU verricht de Ombudsman „het door hem gerechtvaardigd geachte onderzoek”. Om ongerechtvaardigde verwachtingen bij klagers te voorkomen en de middelen

lidstaat. De Ombudsman is ook bevoegd om op eigen initiatief onderzoeken in te stellen. Deze bevoegdheid stelt de Ombudsman in staat mogelijke gevallen van wanbeheer te onderzoeken op basis van kennisgevingen door personen die niet bevoegd zijn een klacht in te dienen. Het is in dergelijke gevallen de gewoonte van de Ombudsman de betrokken persoon tijdens het onderzoek dezelfde procedurele mogelijkheden te bieden



als die welke beschikbaar zouden zijn geweest wanneer de zaak als een klacht zou zijn behandeld. In 2010 werden zes dergelijke onderzoeken op eigen initiatief geopend. De Ombudsman heeft, met aanmoediging van het Europees Parlement, verklaard dat hij voornemens was de initiatiefbevoegdheid toe te passen wanneer de enige reden om geen onderzoek in te stellen naar een vermeend geval van wanbeheer door de Europese Investeringsbank is dat de klager geen burger of inwoner van de Unie is. Bij andere zaken bepaalt de Ombudsman van geval tot geval of de initiatiefbevoegdheid op deze manier moet worden toegepast.

De Ombudsman kan zijn initiatiefbevoegdheid ook gebruiken om kennelijk stelselmatig optredende problemen binnen de instellingen aan te pakken. Zoals reeds vermeld, deed hij dat zes keer in 2010. Drie onderzoeken op eigen initiatief hadden betrekking op het Europees Bureau voor personeelsselectie (**OI/6/2010/IP**, **OI/7/2010/IP** en **OI/9/2010/RT**). Paragraaf 1.6 geeft een samenvatting van een onderzoek op eigen initiatief naar een specifiek geval van een late betaling door de Commissie (zie zaak **OI/2/2010/GG** onder „Uitvoering van contracten”). Een ander onderzoek (**OI/4/2010/ELB**) betrof de rechten en plichten van ambtenaren en, meer bepaald, de wijze waarop de instellingen omgaan met verzoeken van ambtenaren en andere personeelsleden in de zin van artikel 90, lid 1, van het Ambtenarenstatuut, om administratieve akten te vervangen in het licht van de zich ontwikkelende jurisprudentie. Dit onderzoek was gericht op het Europees Parlement, de Commissie en de Raad. Tot slot opende de Ombudsman in 2010 een onderzoek op eigen initiatief naar de verantwoording voor gevallen van wanbeheer bij missies in het kader van het EU gemeenschappelijke

veiligheids- en defensiebeleid. Dit onderzoek, **OI/12/2010/BEH**, had betrekking op de Commissie en de Raad. Vijf van de zes onderzoeken waren eind 2010 nog niet afgerond (**OI/2/2010/GG** werd afgerond omdat verder onderzoek niet gerechtvaardigd was).

De procedures van de Ombudsman

Schriftelijke en vereenvoudigde onderzoeksprocedures

Alle klachten die bij de Ombudsman binnenkomen, worden geregistreerd en krijgen een ontvangstbevestiging, normaal gesproken binnen een week na ontvangst. In de ontvangstbevestiging wordt de klager op de hoogte gebracht van de te volgen procedure en wordt een referentienummer gegeven, alsmede de naam en het telefoonnummer van degene die de klacht behandelt.

De klacht wordt geanalyseerd om vast te stellen of er een onderzoek moet worden ingesteld en de klager wordt van de resultaten van deze analyse op de hoogte gesteld, normaal gesproken binnen een maand. Als er geen onderzoek wordt ingesteld, wordt de reden hiervoor aan de klager meegedeeld. Waar mogelijk wordt de klacht overgedragen of krijgt de klager een passend advies over een bevoegde instantie waartoe hij zich kan wenden.

In de loop van een onderzoek wordt de klager van iedere stap in de procedure op de hoogte gehouden. Wanneer de Ombudsman besluit een onderzoek af te sluiten, deelt hij het resultaat van het onderzoek en zijn conclusies aan de klager mee. Besluiten van de Ombudsman zijn wettelijk niet bindend en creëren geen in rechte afdwingbare rechten of verplichtingen voor de klager of voor de betrokken instelling.

Besluiten van de Ombudsman zijn wettelijk niet bindend en creëren geen in rechte afdwingbare rechten of verplichtingen voor de klager of voor de betrokken instelling.

Klachten en onderzoeken

Als alternatief voor het openen van een schriftelijk onderzoek naar mogelijk wanbeheer, en om het desbetreffende probleem snel op te lossen, maakt de Ombudsman gebruik van informele, flexibele procedures, met instemming en medewerking van de betrokken instelling.

In 2010 werden 91 zaken geschikt nadat de tussenkomst van de Ombudsman had geresulteerd in een snelle reactie op onbeantwoorde correspondentie (zie paragraaf 2.9 van het *Jaarverslag 1998* voor details van de procedure). Nog 73 andere zaken werden geschikt nadat de Ombudsman ervoor had gezorgd dat de klager een aanvullend en uitvoeriger antwoord op de correspondentie werd gegeven.

Inzage van dossiers en horen van getuigen

Artikel 3, lid 2, van het Statuut van de Ombudsman verplicht de EU-instellingen de Ombudsman alle informatie te verstrekken waarom hij hen verzoekt en hem toegang te verlenen tot de betrokken dossiers. De bevoegdheid van de Ombudsman tot inzage van dossiers stelt hem in staat de volledigheid en juistheid te controleren van de informatie die door de betrokken EU-instelling wordt verstrekt. Deze bevoegdheid is dan ook een belangrijke garantie jegens zowel de klager als het publiek dat de Ombudsman een grondig en volledig onderzoek kan uitvoeren. In 2010 werd in 26 zaken gebruikgemaakt van de bevoegdheid van de Ombudsman om de dossiers van de instelling in te zien.

Verder verplicht artikel 3, lid 2, van het Ambtenarenstatuut ambtenaren en andere medewerkers van de EU-instellingen om op verzoek van de Ombudsman te getuigen, hoewel zij nog wel gebonden zijn aan de van toepassing zijnde regels van het Ambtenarenstatuut, met name aan hun beroepsgeheim. Van de bevoegdheid van de Ombudsman om getuigen te horen werd in 2010 geen gebruik gemaakt.

Ook de bepalingen over de plicht van de Ombudsman om de geheimhouding of vertrouwelijkheid van documenten en informatie die tijdens een onderzoek worden verkregen te respecteren, zijn bij de herziening van het Statuut in 2008 duidelijker gemaakt en versterkt. Overeenkomstig de wijziging, bepaalt het Statuut dat de toegang van de Ombudsman tot gerubriceerde informatie of documenten, met name tot gevoelige documenten in de zin van artikel 9 van Verordening (EG) nr. 1049/2001⁴, is onderworpen aan naleving van de veiligheidsregels van de betrokken EU-instelling. De instellingen die dergelijke gerubriceerde informatie of documenten verstrekken, dienen de Ombudsman van de rubricering op de hoogte te stellen. Bovendien moet de Ombudsman van tevoren overeenstemming met de betrokken instelling hebben bereikt over de voorwaarden voor de behandeling van gerubriceerde informatie of documenten en andere informatie waarop een beroepsgeheim van toepassing is. In de zaken **523/2009/TS** en **944/2008/OV** is er overeenstemming met de Raad bereikt over inzage van documenten met de classificatie „EU restricted”.

4. Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, PB 2001 L 145, blz. 43.



1.2 Overzicht van de onderzochte klachten in 2010

De Ombudsman registreerde⁵ in 2010 2 667 klachten, tegenover 3 098 in 2009. In totaal werden 2 727 klachten verwerkt⁶ waarvan 27 % (744 klachten) binnen het mandaat viel van de Europese Ombudsman. Aan het einde van dit hoofdstuk bevindt zich een studie van de klachten die werden behandeld door leden van het Netwerk, andere dan de Europese Ombudsman.

e-mailadres van de Ombudsman meer dan 1 000 e-mails met informatieverzoeken beantwoord. In 2009 waren dat er 1 850, en in 2008 en 2007 respectievelijk 4 300 en 4 100. De aanzienlijke daling in het aantal informatieverzoeken in 2009 en 2010 geeft het overweldigende succes aan van de interactieve gids van de Ombudsman die sinds 5 januari 2009 beschikbaar is op zijn website. Hiermee kunnen mensen informatie opvragen zonder een verzoek in te dienen. In 2010 behandelde de Ombudsman in totaal meer dan 3 700 klachten en informatieverzoeken.

| Bijna 58 % van de in 2010 ontvangen klachten werd ingediend via het internet.

Bijna 58 % van de in 2010 ontvangen klachten werd ingediend via het internet. Bij een groot deel daarvan (53 %) was gebruik gemaakt van het elektronische klachtenformulier, dat op de website van de Ombudsman in 23 talen beschikbaar is. In 2010 zijn vanaf het hoofd

De Europese Ombudsman stelde 323 onderzoeken in op basis van klachten, terwijl nog eens 12 onderzoeken werden geopend op initiatief van de Ombudsman (tegenover respectievelijk 335 en vier in 2009).

| Tabel 1.1: In 2010 behandelde klachten | |
|---|---|
| Klachten geregistreerd in 2010 | 2 667 |
| Klachten verwerkt in 2010 | 2 727 |
| Klachten die binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van Ombudsmannen vallen | 1 435 |
| Klachten die binnen het mandaat van de Europese Ombudsman vallen | 744 |
| Waarvan: | 205 niet-ontvankelijk 216 ontvankelijk, maar er zijn geen gronden om een onderzoek in te stellen 323 onderzoeken die zijn geopend op basis van klachten |
| Onderzoeken geopend op eigen initiatief | 12 |
| Afgesloten onderzoeken | 326 (waaronder 3 onderzoeken op eigen initiatief) |
| Waarvan: | 175 uit 2010 92 uit 2009 59 uit voorgaande jaren |

5. Het jaarverslag van de Europese Ombudsman maakt gebruik van de statistische categorie „geregistreerde klachten” in plaats van „ontvangen klachten”, om onderscheid te maken tussen klachten die in een bepaald jaar zijn geregistreerd en klachten die in dezelfde periode zijn ontvangen, maar in het daaropvolgende jaar zijn geregistreerd.

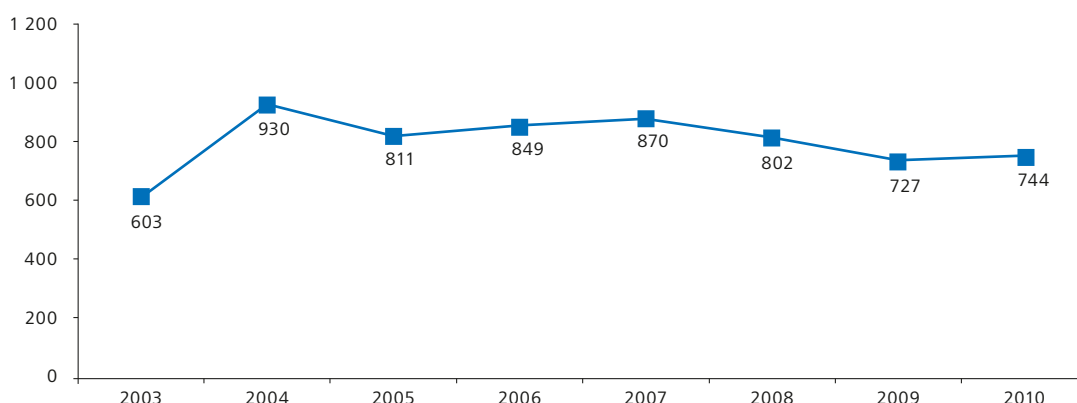
6. De statistische categorie „verwerkt” betekent dat de analyse om te bepalen of de klacht (i) binnen het mandaat van de Ombudsman valt, (ii) voldoet aan de ontvankelijkheidscriteria, en (iii) gronden biedt om een onderzoek te openen, is afgerond. Vanwege de tijd die hiervoor nodig is, verschilt het aantal „verwerkte” klachten in een gegeven jaar van het aantal „geregistreerde” klachten in datzelfde jaar.

Klachten en onderzoeken

De Ombudsman sloot in 2010 326 onderzoeken (tegenover 318 in 2009). Van dit totaal werden er 175 geregistreerd in 2010, dateerden er 92 uit 2009 en 59 uit voorgaande jaren.

Zoals blijkt uit figuur 1.1⁷, is het aantal klachten dat binnen het mandaat van de Ombudsman valt, in de afgelopen zeven jaar gestegen van 603 in 2003 tot 744 in 2010. Het hoogste aantal werd bereikt in 2004, met 930, gevolgd door 2007 met 870.

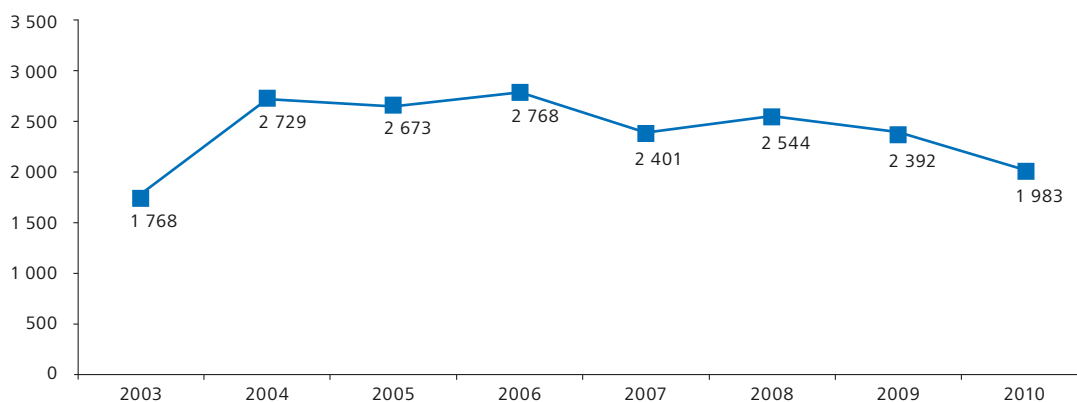
Figuur 1.1: Aantal klachten binnen het mandaat 2003-2010



Zoals blijkt uit figuur 1.2⁸, is het aantal klachten dat buiten het mandaat van de Ombudsman valt, in 2010 gedaald tot 1 983, het laagste aantal sinds 2003 toen het om 1 768 klachten ging. De Ombudsman zal zich ervoor blijven

inzetten om het aantal klachten dat buiten zijn mandaat valt, te verminderen door duidelijke informatie te verschaffen over wat hij wel en niet kan doen en door klagers te begeleiden zodat zij zich meteen tot de juiste instantie richten.

Figuur 1.2: Aantal klachten buiten het mandaat 2003-2010



⁷. Het moet worden opgemerkt dat in 2005 335 klachten die binnen het mandaat van de Ombudsman vielen, betrekking hadden op hetzelfde onderwerp. Om een meer accurate vergelijking tussen de jaren te kunnen maken, zijn deze in figuur 1.1 slechts tot en met de elfde klacht als afzonderlijke klachten meegeteld.

⁸. Het moet worden opgemerkt dat in 2006 281 klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vielen, betrekking hadden op hetzelfde onderwerp. Om een meer accurate vergelijking tussen de jaren te kunnen maken, zijn deze in figuur 1.2 slechts tot en met de elfde klacht als afzonderlijke klachten meegeteld.



Tabel 1.2 geeft een overzicht van de geografische herkomst van de klachten die in 2010 werden geregistreerd. Het grootste aantal ingediende klachten was afkomstig uit Duitsland, het land met de grootste

bevolking van de EU, gevolgd door Spanje, Polen en België. In verhouding tot de omvang van hun bevolking kwamen de meeste klachten echter uit Luxemburg, Cyprus, België en Malta.

Tabel 1.2: Geografische herkomst van de in 2010 geregistreerde klachten

| Land | Aantal klachten | % van het aantal klachten | % van de EU-bevolking | Ratio |
|---------------------|-----------------|---------------------------|-----------------------|-------|
| Luxemburg | 34 | 1,3 | 0,1 | 12,7 |
| Cyprus | 22 | 0,8 | 0,2 | 4,1 |
| België | 207 | 7,8 | 2,1 | 3,7 |
| Malta | 9 | 0,3 | 0,1 | 3,4 |
| Slovenië | 34 | 1,3 | 0,4 | 3,2 |
| Letland | 21 | 0,8 | 0,5 | 1,6 |
| Bulgarije | 63 | 2,4 | 1,6 | 1,5 |
| Slowakije | 43 | 1,6 | 1,1 | 1,5 |
| Spanje | 349 | 13,1 | 9,0 | 1,5 |
| Ierland | 32 | 1,2 | 0,9 | 1,3 |
| Finland | 39 | 1,5 | 1,1 | 1,3 |
| Portugal | 71 | 2,7 | 2,1 | 1,3 |
| Estland | 9 | 0,3 | 0,3 | 1,1 |
| Tsjechië | 63 | 2,4 | 2,1 | 1,1 |
| Litouwen | 20 | 0,7 | 0,7 | 1,1 |
| Griekenland | 65 | 2,4 | 2,3 | 1,1 |
| Oostenrijk | 48 | 1,8 | 1,7 | 1,1 |
| Polen | 214 | 8,0 | 7,7 | 1,0 |
| Hongarije | 51 | 1,9 | 2,0 | 1,0 |
| Duitsland | 375 | 14,1 | 16,6 | 0,8 |
| Nederland | 60 | 2,2 | 3,3 | 0,7 |
| Zweden | 32 | 1,2 | 1,8 | 0,7 |
| Roemenië | 73 | 2,7 | 4,4 | 0,6 |
| Denemarken | 16 | 0,6 | 1,1 | 0,5 |
| Frankrijk | 171 | 6,4 | 12,8 | 0,5 |
| Italië | 132 | 4,9 | 11,9 | 0,4 |
| Verenigd Koninkrijk | 132 | 4,9 | 12,3 | 0,4 |
| Overige | 131 | 4,9 | | |
| Niet bekend | 151 | 5,7 | | |

NB: De ratio werd berekend door het aandeel in het aantal klachten te delen door het aandeel in de gehele bevolking. Een cijfer groter dan 1,0 betekent dat het betrokken land meer klachten bij de Ombudsman indient dan op grond van het bevolkingsaantal te verwachten zou zijn. Alle percentages in de bovenstaande tabel zijn op één cijfer na de komma afgerond.

In 2010 dienden 17 lidstaten meer klachten in dan kon worden verwacht op basis van de omvang van hun bevolking; acht landen dienden juist minder klachten in

dan kon worden verwacht en twee landen dienden precies het aantal klachten in dat kon worden verwacht op basis van de omvang van hun bevolking.

Klachten en onderzoeken

De hierna volgende kaart geeft een grafische voorstelling van de waarschijnlijkheid dat mensen uit een bepaalde lidstaat een klacht indienen bij de Europese Ombudsman. Deze waarschijnlijkheid is gebaseerd op het aantal klachten uit elke lidstaat in verhouding tot het bevolkingsaantal van die lidstaat zoals te zien in tabel 1.2 (zie de opmerking onder tabel 1.2 over de wijze waarop de ratio wordt berekend).

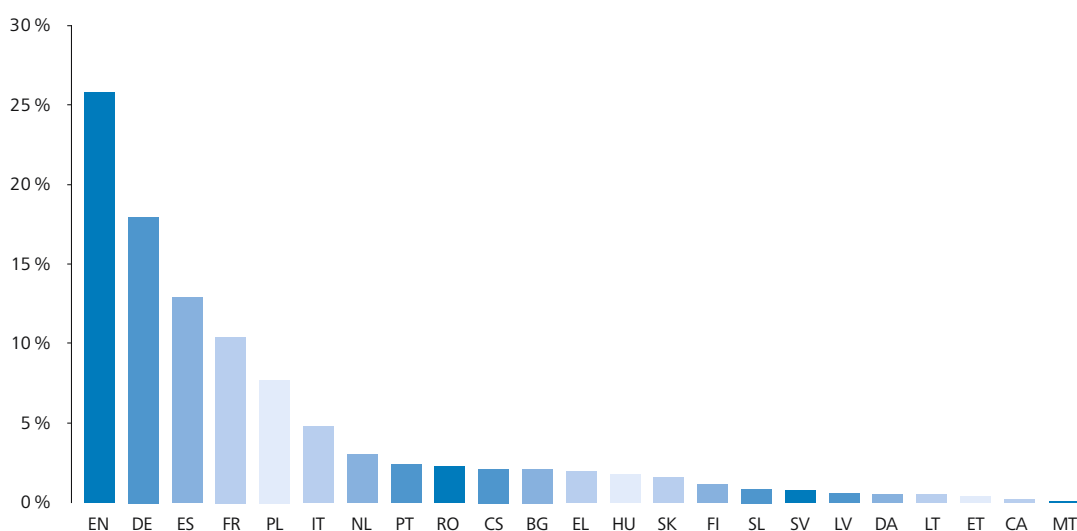




Klachten kunnen bij de Europese Ombudsman worden ingediend in elk van de 23 Verdragstalen van de EU⁹. Zoals is te zien in figuur 1.3, kozen de

meeste klagers er in 2010 voor om hun klacht bij de Ombudsman in te dienen in het Engels, gevolgd door het Duits, het Spaans en het Frans.

Figuur 1.3: Verdeling van de klachten naar taal



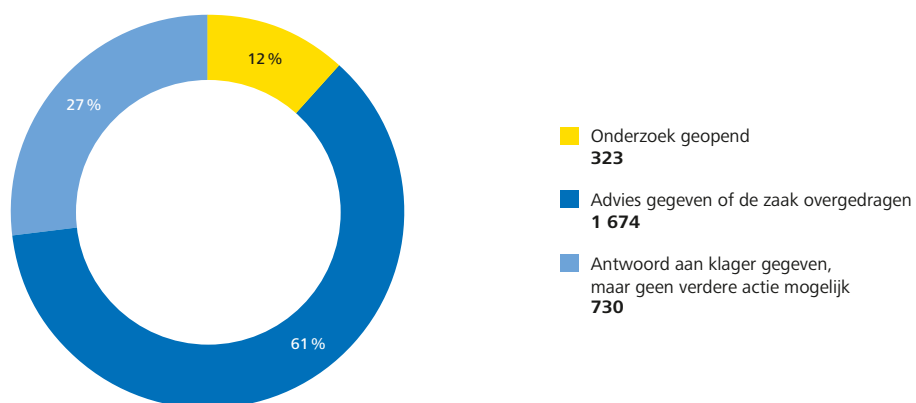
Zoals blijkt uit figuur 1.4, was de Ombudsman in ruim 70 % van de zaken in staat de klager te helpen door een onderzoek in te stellen naar de zaak (12 % van de zaken), door de klacht over te dragen aan een bevoegd orgaan, of door advies te geven over de instantie waartoe de klager zich het beste kon wenden (61 %). In sectie 1.7 hieronder wordt een overzicht

gegeven van de zaken die werden overgedragen of waarin de klager advies werd gegeven. In 27 % van de zaken die in 2010 werden behandeld, ontving de klager antwoord, maar oordeelde de Ombudsman dat verdere actie niet mogelijk was. In enkele gevallen was dit omdat de klager niet had vermeld over wie of wat hij/zij een klacht wilde indienen.

⁹. Bulgaars, Deens, Duits, Engels, Ests, Fins, Frans, Grieks, Hongaars, Iers, Italiaans, Lets, Litouws, Maltees, Nederlands, Pools, Portugees, Roemeens, Sloveens, Slowaaks, Spaans, Tsjechisch en Zweeds. Na de ondertekening in november 2006 van een overeenkomst tussen de Ombudsman en de Spaanse regering kunnen burgers ook in de andere officiële nationale talen van Spanje (Catalaans/Valenciaans, Galicisch en Baskisch) een klacht bij de Europese Ombudsman indienen. Door de ondertekening van deze overeenkomst bracht de Ombudsman zijn werkwijze in overeenstemming met de conclusies van de Europese Raad van juni 2005, die voorzien in het gebruik van deze talen om de communicatie tussen Spaanse burgers en EU-instellingen te vergemakkelijken.

Klachten en onderzoeken

Figuur 1.4: Type actie dat de Europese Ombudsman heeft ondernomen na de ontvangst van klachten



NB: De cijfers omvatten 187 klachten die tegen het eind van 2009 werden geregistreerd en in 2010 werden verwerkt, doch niet 46 klachten die tegen het eind van 2010 werden geregistreerd en die aan het eind van het jaar nog in verwerking waren om te bepalen wat ermee moest gebeuren.



1.3 Analyse van geopende onderzoeken¹⁰

Alle klachten die binnen het mandaat van de Ombudsman vielen, werden nader geanalyseerd om te bepalen of ze ontvankelijk waren. Van de 744 klachten die binnen het mandaat vielen, werden er 205 niet-ontvankelijk verklaard; voor nog eens 216 klachten gold dat ze

wel ontvankelijk waren, maar dat de Ombudsman geen gronden vaststelde om een onderzoek te openen.

In totaal werden in de loop van het jaar 323 nieuwe onderzoeken geopend naar aanleiding van klachten. Dat is een daling van 3,5 % tegenover 2009. De Ombudsman stelde ook 12 onderzoeken in op eigen initiatief.

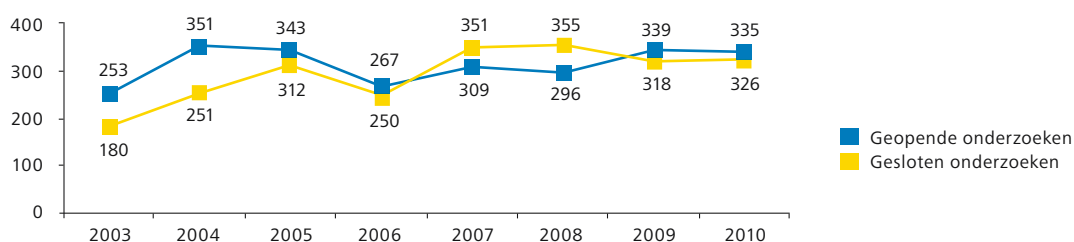
Figuur 1.5: Klachten binnen het mandaat van de Europese Ombudsman



Zoals blijkt uit figuur 1.6, ligt het aantal in 2010 geopende onderzoeken net onder de hoge aantallen die werden bereikt in

2004 (351) en 2005 (343). De onderzoeken die werden afgesloten, worden in sectie 1.4 hieronder geanalyseerd.

Figuur 1.6: Evolutie in het aantal onderzoeken



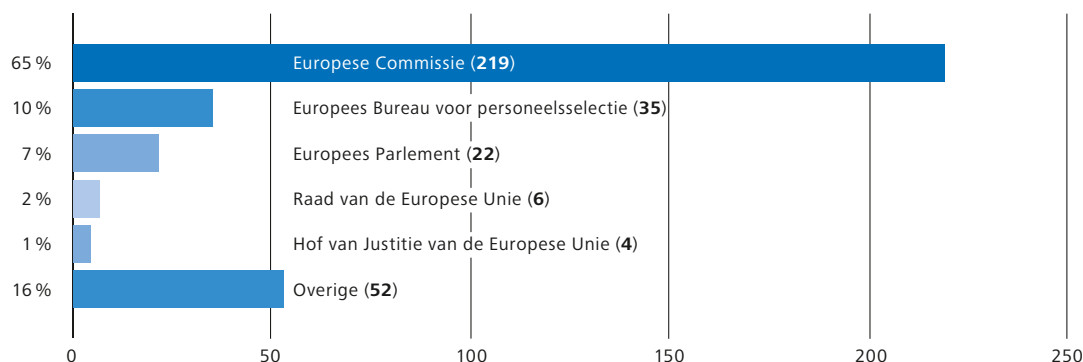
De meeste onderzoeken die de Ombudsman in 2010 heeft geopend (219 zaken), hadden betrekking op de Europese Commissie (65 %). Het desbetreffende cijfer voor 2009 was 191. Aangezien de Commissie de belangrijkste EU-instelling is die besluiten neemt met rechtstreekse gevolgen voor de burgers,

is het logisch dat zij het belangrijkste doelwit van klachten van burgers is. Hierna kwam het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) met 35 (30 in 2009). Het aantal geopende onderzoeken naar het Europees Parlement, de Raad en het Hof van Justitie van de Europese Unie daalde ongeveer met de helft in

¹⁰. Net zoals in het *Jaarverslag 2009*, is de analyse in deze paragraaf gebaseerd op het aantal in 2010 geopende onderzoeken, in plaats van – zoals in eerdere jaren – op het totale aantal onderzoeken dat in dat jaar in behandeling is geweest (dat wil zeggen inclusief de zaken uit voorgaande jaren die zijn overgedragen). Deze berekeningsmethode voor de statistieken geeft een beter beeld van de trends van jaar tot jaar.

Klachten en onderzoeken

Figuur 1.7: Onderzochte instellingen en organen



NB: Twee in 2010 geopende onderzoeken waren onderzoeken op eigen initiatief naar meer dan één instelling. Opgeteld komen bovengenoemde percentages daarom uit boven de 100 %.

vergelijking met 2009. Met betrekking tot het Hof is het belangrijk te vermelden dat de Ombudsman alleen onderzoeken kan openen naar het niet-gerechtelijke werk van het Hof. Vijfentwintig andere instellingen, organen en instanties van de EU waren onderwerp van nog eens 52 onderzoeken¹¹.

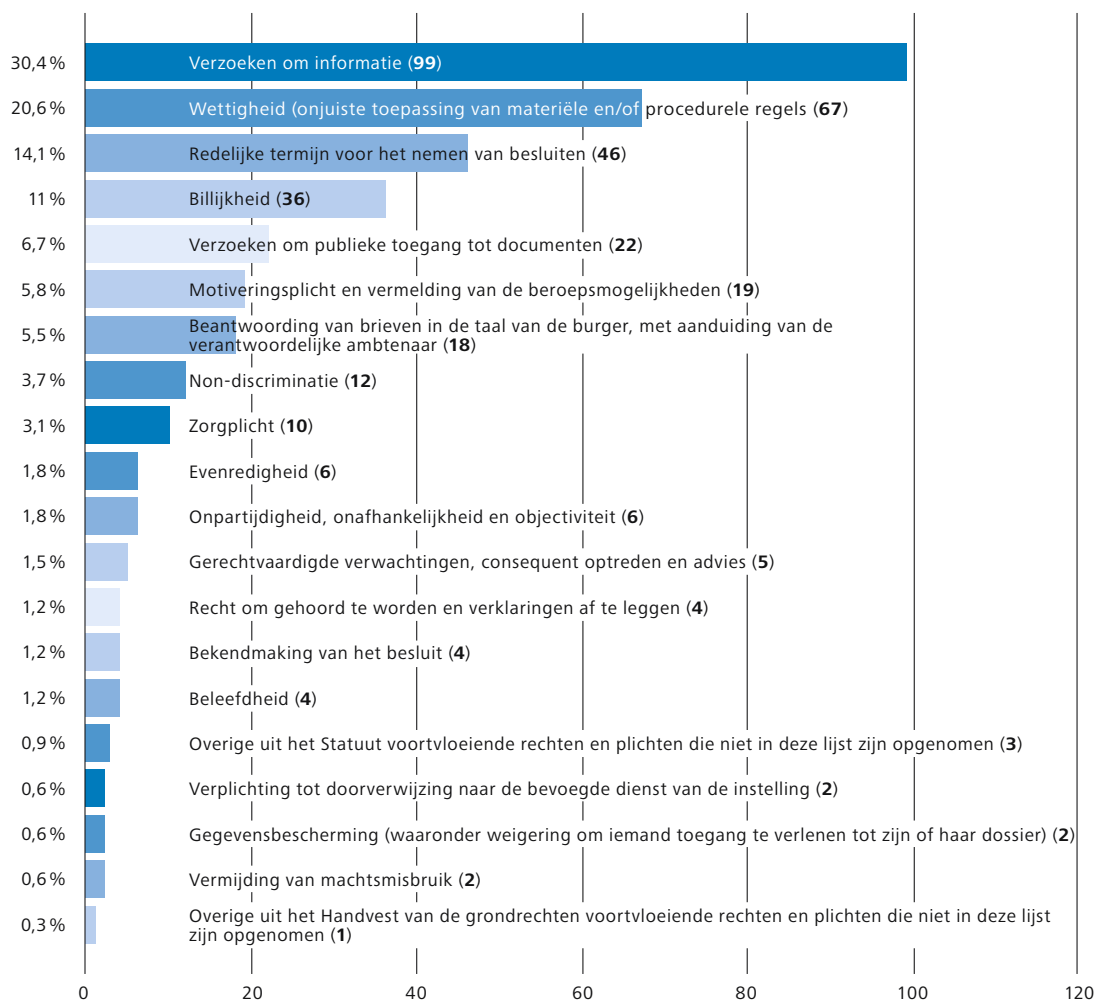
De belangrijkste typen vermeend wanbeheer die door de Ombudsman in 2010 werden onderzocht, waren (i) niet-naleving van: wettigheid (onjuiste toepassing van materiële en/of procedurele

regels) (20,6 % van de onderzoeken), redelijke termijn voor het nemen van besluiten (14,1 %), billijkheid (11 %), motiveringsplicht en vermelding van de beroepsmogelijkheden (5,8 %), plicht tot de beantwoording van brieven in de taal van de burger, met aanduiding van de verantwoordelijke ambtenaar (5,5 %) en zorgplicht (3,1 %); (ii) niet-nakoming van plichten in verband met: verzoeken om informatie (30,4 % van de onderzoeken), verzoeken om toegang tot documenten (6,7 %) en het zorgen voor gelijke behandeling (3,7 %).

¹¹. Europees Centrum voor de ontwikkeling van de beroepsopleiding (1), Comité van de Regio's van de Europese Unie (1), Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur (5), Uitvoerend Agentschap voor gezondheid en consumenten (2), Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart (2), Europese Bankautoriteit (1), Europees Centrum voor ziektepreventie en -bestrijding (1), Europees Agentschap voor chemische stoffen (1), Europees Defensieagentschap (1), Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (1), Europees Economisch en Sociaal Comité (3), Europese Autoriteit voor voedselveiligheid (4), Europese Investeringsbank (2), Europees Instituut voor innovatie en technologie (1), Europees Geneesmiddelenbureau (2), Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (2), Uitvoerend Agentschap Europese onderzoeksraad (3), Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden (1), Eurojust (2), Europol (2), Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten (2), Harmonisatiebureau voor de interne markt (1), Europees Bureau voor fraudebestrijding (7), Bureau voor publicaties van de Europese Unie (3) en Uitvoerend Agentschap Onderzoek (1).



Figuur 1.8: Typen vermeend wanbeheer – (i) niet-naleving van of (ii) niet-nakoming van plichten i.v.m.:



NB: In enkele gevallen werden twee of meer soorten van vermeend wanbeheer onderzocht. Opgeteld komen bovengenoemde percentages daarom uit boven de 100 %.

Klachten en onderzoeken

1.4 Resultaten van de onderzoeken van de Ombudsman

Zoals figuur 1.6 laat zien, sloot de Ombudsman in 2010 326 onderzoeken. Van die onderzoeken waren er 323 geopend naar aanleiding van klachten en drie op eigen initiatief van de Ombudsman.

In totaal werd 78 % van de klachten die leidden tot een afgesloten onderzoek (254), ingediend door individuele burgers, terwijl 22 % (72) werd ingediend door bedrijven en verenigingen.

Tabel 1.3: Bron van klachten die leidden tot een afgesloten onderzoek in 2010

| | |
|---------------------------|------------|
| Bedrijven en verenigingen | 22 % (72) |
| Individuele burgers | 78 % (254) |

Het merendeel van de onderzoeken die de Ombudsman in 2010 afsloot, werd binnen een jaar afgerond (66 %). Ruim de helft (52 %) werd binnen drie maanden afgerond.

Het merendeel van de onderzoeken die de Ombudsman in 2010 afsloot, werd binnen een jaar afgerond (66 %). Ruim de helft (52 %) werd binnen drie maanden afgerond. Hieronder bevonden zich zaken die de Ombudsman zeer snel kon sluiten, bijvoorbeeld door de betrokken instelling telefonisch een oplossing voor te stellen¹² (zie „Schriftelijke en vereenvoudigde onderzoeksprocedures“). Meer dan 80 % van de onderzoeken werd binnen 18 maanden afgerond. Gemiddeld nam het onderzoek naar de zaken, evenals in 2009, negen maanden in beslag, tegenover het gemiddelde van 13 maanden in 2008. Deze trend weerspiegelt de doelstelling in het *Jaarverslag 2008* om de prestaties van de Ombudsman verder te verbeteren door de tijd die nodig is om zaken te sluiten nog verder te verminderen of de kwaliteitsnormen te behouden of te verbeteren.

Tabel 1.4: Zaken die in 2010 zijn gesloten na een onderzoek

| | |
|---|-----------|
| Gemiddelde duur van de onderzoeken | 9 maanden |
| Zaken die binnen 3 maanden zijn gesloten | 52 % |
| Zaken die binnen 12 maanden zijn gesloten | 66 % |
| Zaken die binnen 18 maanden zijn gesloten | 82 % |

NB: Hierbij is uitgegaan van een maand van 30 dagen.

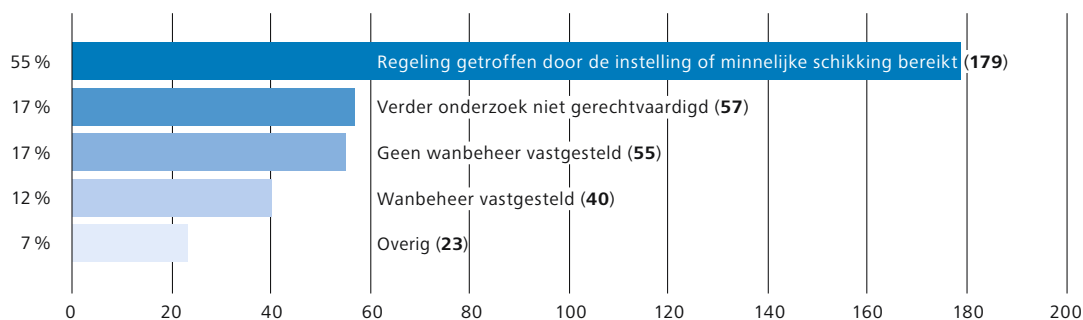
Zoals blijkt uit figuur 1.9, behaalde de Ombudsman in 179 zaken die in 2010 werden gesloten, een positief resultaat wanneer de betrokken instelling een minnelijke schikking aanvaardde of een regeling trof. In 55 zaken werd geen wanbeheer vastgesteld. In 40 zaken werd wanbeheer vastgesteld: de instelling aanvaardde een ontwerpaanbeveling in zeven van deze zaken (tegenover twee in 2009), terwijl in 33 zaken kritische opmerkingen werden gemaakt (zie figuur 1.10), waaronder een die resulteerde in een speciaal verslag aan het Parlement. In 14 zaken maakte de Ombudsman aanvullende opmerkingen om de toekomstige prestaties te verbeteren. Deze bevindingen worden hierna nader toegelicht¹³.

¹². Ook betrof het hier zaken waarnaar de Ombudsman een volledig onderzoek zou hebben ingesteld als klager de klacht niet had ingetrokken, en zaken waarbij de Ombudsman het onderzoek niet kon uitvoeren omdat klager besloot een gerechtelijke procedure te beginnen.

¹³. De analyse die volgt is gebaseerd op onderzoeken die in 2010 zijn afgerond. Wanneer een bepaald onderzoek betrekking heeft op meer dan één bewering of vordering, kan dit aanleiding geven tot verschillende bevindingen van de Ombudsman.



Figuur 1.9: Resultaten van gesloten onderzoeken



NB: In sommige gevallen werden onderzoeken om twee of meer redenen afgesloten. Opgeteld komen deze percentages daarom uit boven de 100 %.

Geen wanbeheer

In 2010 werden 55 zaken gesloten zonder dat er wanbeheer aan het licht was gebracht. Een dergelijke bevinding is niet altijd negatief voor de klager, aangezien hij er toch baat bij heeft dat de betrokken instelling volledige uitleg over haar optreden geeft en dat de Ombudsman de zaak onafhankelijk heeft geanalyseerd. Tegelijkertijd vormt een dergelijke bevinding tastbaar bewijs dat de betrokken instelling in overeenstemming met de beginselen van behoorlijk bestuur heeft gehandeld.

Raad: recht om toegang tot documenten te weigeren

Klager verzocht om toegang tot een nota van de voorzitter van de Raad inzake het verondersteld gebruik door de Centrale Inlichtingendienst van de Verenigde Staten (CIA) van Europese landen voor het vervoer en illegaal vasthouden van gevangenen. De Raad stelde dat openbaarmaking de betrekkingen tussen de EU en de Verenigde Staten zou ondermijnen en een belemmering zou vormen voor de diplomatieke inspanningen om constructieve oplossingen te vinden voor problemen op gevoelige politieke gebieden. Er kon geen gedeeltelijke toegang tot het document worden verleend, omdat de informatie in het

document een ondeelbaar geheel vormde. De Ombudsman onderzocht het vermeende verzuim om de weigering van gedeeltelijke toegang voldoende te onderbouwen. De Raad voerde aan dat het niet mogelijk was de weigering uitvoeriger met redenen te omkleden zonder de inhoud van het document te onthullen. Na onderzoek van het document concludeerde de Ombudsman dat de Raad gerechtigd was om toegang te weigeren om de redenen die hij had gegeven.

523/2009/TS

Aanvullende opmerkingen

Zelfs wanneer de Ombudsman vaststelt dat er geen sprake is van wanbeheer of besluit dat er geen gronden zijn om zijn onderzoek voort te zetten, kan hij een aanvullende opmerking geven als hij daarmee de kwaliteit van de administratie kan verbeteren. Een aanvullende opmerking mag niet worden opgevat als kritiek op de instelling waaraan de opmerking is gericht, maar als advies over hoe een bepaalde praktijk kan worden verbeterd om de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger te verbeteren. De Ombudsman maakte in 2010 aanvullende opmerkingen in 14 zaken, waaronder de volgende:

Klachten en onderzoeken

Verzuim om anonimiteit te garanderen en gelijke behandeling te waarborgen

In een zaak waarbij EPSO betrokken was, beweerde klaagster dat op een van haar schriftelijke tests die naar de correctoren was gestuurd, zowel haar kandidaatnummer als haar geheime nummer stond vermeld, in plaats van alleen het laatste. Zij voerde aan dat de correctoren en de jury haar identiteit dus kenden. EPSO legde uit dat de versie die klaagster had ontvangen, per ongeluk niet de versie was die naar de correctoren was gestuurd. EPSO verontschuldigde zich hiervoor. De Ombudsman concludeerde dat klaagster niet had aangetoond dat zij anders was behandeld. Hij wees er echter in een aanvullende opmerking op dat EPSO zijn selectieprocedures nog duidelijker kon maken door te overwegen uitsluitend de gescande kopieën van de tests te gebruiken voor de beoordeling door de correctoren en voor verlening van toegang tot tests aan kandidaten.

2831/2009/RT

Door de instelling geregelde zaken en minnelijke schikkingen

Waar mogelijk, tracht de Ombudsman een positief resultaat te bereiken waarmee zowel de klager als de aangeklaagde instelling tevreden kan zijn.

Waar mogelijk, tracht de Ombudsman een positief resultaat te bereiken waarmee zowel de klager als de aangeklaagde instelling tevreden kan zijn. De medewerking van de EU-instellingen is essentieel om tot dergelijke positieve uitkomsten te komen, die bijdragen tot een verbetering van de betrekkingen tussen de instellingen en de burgers en die dure en tijdrovende gerechtelijke procedures kunnen voorkomen.

In 2010 werd in 179 zaken na indiening van een klacht bij de Ombudsman door de instelling een regeling getroffen of een minnelijke schikking bereikt¹⁴.

Vermeende taaldiscriminatie

Enkele documenten die nodig waren voor een uitnodiging tot het indienen van voorstellen voor

civiele bescherming, waren alleen in het Engels op de website van de Commissie beschikbaar. In haar antwoord op een klacht van een Duits lid van het Europees Parlement, stelde de Commissie dat: Engels erkend werd als de standaardtaal voor dergelijke communicatie op het gebied van civiele bescherming; kandidaten een vertaling konden vragen; kandidaten hun voorstel in gelijk welke officiële EU-taal konden indienen; de Commissie zich nooit met de taalkeuze bemoeide; de Commissie binnen tien dagen een vertaling kon bezorgen; en zij kon overwegen de uiterste termijn voor het indienen van voorstellen te verlengen. De Commissie beloofde echter ook dat zij in toekomstige uitnodigingen op dit gebied het voor kandidaten duidelijker zou maken dat zij om een andere taalversie van de documenten kunnen vragen. Klager was tevreden met dit antwoord en de Ombudsman sloot de zaak.

1266/2009/KM

Wanneer een onderzoek tot een voorlopige bevinding van wanbeheer leidt, probeert de Ombudsman waar mogelijk een minnelijke schikking te bereiken. Acht zaken werden in de loop van het jaar gesloten nadat een minnelijke schikking was getroffen. Eind 2010 waren 18 voorstellen voor minnelijke schikkingen nog in behandeling.

Vermeende onbillijke behandeling in ambtenarenzaak

De Commissie aanvaardde de door de Ombudsman voorgestelde minnelijke schikking om klager een vergoeding te betalen voor de late herplaatsing in een functie. De ambtenaar was per 1 april 2004 verlof verleend wegens arbeidsongeschiktheid en weer arbeidsgeschikt verklaard per 1 april 2005. Het duurde echter twee jaar voordat de Commissie hem een passende functie aanbood en dit was in het directoraat-generaal waar hij eerder had gewerkt en waar omstandigheden tot zijn ziekte hadden geleid. De Commissie bood slechts aan hem vanaf 15 februari 2006 een vergoeding te betalen. De Ombudsman herinnerde de Commissie

¹⁴. Zoals eerder uiteengezet, werd in 91 van deze gevallen door tussenkomst van de Ombudsman een snel antwoord ontvangen op onbeantwoorde correspondentie.



eraan dat het Statuut haar ertoe verplichtte klager per 1 april 2005 te herplaatsen in de eerste functie die bij zijn profiel paste, mits hij aan de desbetreffende vereisten voldeed. Behoorlijk bestuur vereiste van de Commissie ook dat zij actief naar een passende functie voor klager zocht.

1131/2009/MF

In sommige gevallen kan een minnelijke schikking tot stand komen doordat de betrokken instelling de klager een schadeloosstelling aanbiedt. Een dergelijk aanbod wordt altijd *ex gratia* gedaan, dat wil zeggen zonder dat wettelijke aansprakelijkheid wordt erkend en zonder dat er een juridisch precedent wordt geschapen.

Wanbeheer vastgesteld

De Ombudsman concludeerde in 12 % van de in 2010 gesloten zaken dat er sprake was van wanbeheer. In 33 van deze zaken werd de zaak gesloten met kritische opmerkingen aan het adres van de betrokken instelling (35 zaken in 2009). Zeven zaken werden gesloten toen de betrokken instelling een ontwerpaanbeveling van de Ombudsman overnam. Deze bevindingen worden hieronder nader geanalyseerd.

Kritische opmerkingen

Indien een minnelijke schikking niet mogelijk is of de pogingen om een

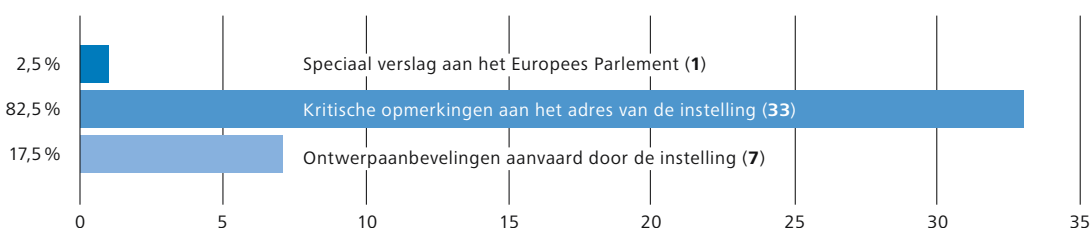
minnelijke schikking tot stand te brengen geen succes hebben, sluit de Ombudsman de zaak met een kritische opmerking aan het adres van de betrokken instelling of doet hij een ontwerpaanbeveling. Een kritische opmerking wordt normaliter door de Ombudsman gemaakt indien (i) de betrokken instelling niet meer in staat is het wanbeheer ongedaan te maken, (ii) het wanbeheer geen algemene implicaties blijkt te hebben en (iii) er geen verdere stappen van de Ombudsman nodig lijken te zijn. De Ombudsman maakt ook een kritische opmerking wanneer hij van mening is dat een ontwerpaanbeveling geen nut zou hebben of wanneer hij in een zaak waarin de betrokken instelling een ontwerpaanbeveling niet aanvaardt van mening is dat er geen reden is om een speciaal verslag aan het Parlement te zenden.

Een kritische opmerking bevestigt jegens de klager dat zijn klacht gerechtvaardigd is, en wijst de betrokken instelling op haar fouten, zodat zij dergelijk wanbeheer in de toekomst kan voorkomen.

Geschil over de invoer van rundvlees uit Brazilië

Een organisatie die landbouwers vertegenwoordigt, beweerde in zijn klacht aan de Ombudsman dat de Commissie had nagelaten een verbod tegen de invoer van rundvlees uit Brazilië in de EU in te stellen ondanks in maart 2007 verkregen bewijsmateriaal dat dergelijke invoer risico's inhield, vooral met betrekking tot mond- en klauwzeer. De organisatie beweerde bovendien

Figuur 1.10: Onderzoeken waarbij wanbeheer werd vastgesteld



NB: In één zaak waarbij wanbeheer werd vastgesteld, werd het onderzoek afgesloten met een speciaal verslag én een kritische opmerking. Opgeteld komen bovengenoemde percentages daarom uit boven de 100 %.

Klachten en onderzoeken

dat de Commissie, na ontvangst van het verslag van het controlebezoek van het Voedsel- en Veterinair Bureau aan Brazilië in november 2007, niet op redelijke en gepaste manier had gehandeld om de door de invoer van rundvlees uit Brazilië gevormde bedreiging voor de dieren- en volksgezondheid aan te pakken. De Ombudsman stelde geen wanbeheer vast wat betreft de bewering dat de Commissie een volledig verbod had moeten opleggen. Hij was echter wel van oordeel dat de Commissie had verzuimd op een gepaste manier te motiveren waarom zij tussen 1 februari 2008 en 15 maart 2008 de invoer van zendingen rundvlees uit Brazilië had toegelaten, ondanks het feit dat alle bedrijven waar dergelijk rundvlees vandaan kwam niet gecontroleerd en geïnspecteerd waren conform de vereisten die de Commissie noodzakelijk achtte om risico's voor de diergezondheid uit te sluiten. Hij heeft een kritische opmerking gemaakt. Hij merkte verder ook op dat de Commissie regelmatig controlebezoeken aan derde landen moet blijven organiseren om systematische controles uit te voeren.

2115/2007/FOR

Gevolg gegeven aan kritische en aanvullende opmerkingen

Om ervoor te zorgen dat de instellingen leren uit hun fouten en dat wanbeheer in de toekomst wordt voorkomen, informeert de Ombudsman elk jaar het grote publiek over zijn bevindingen inzake het gevolg dat instellingen hebben gegeven aan de kritische en aanvullende opmerkingen die hij heeft gemaakt. Hij doet dat via een studie die op zijn website wordt gepubliceerd.

Gevolg gegeven aan kritische en aanvullende opmerkingen uit 2009¹⁵

De Ombudsman nodigde de betrokken instellingen uit om, binnen een periode van zes maanden, te reageren op de kritische en aanvullende opmerkingen die hij in 2009 had gemaakt. Hij kreeg een reactie voor elke opmerking, uitgezonderd in vier gevallen waarin de reacties van de Commissie te laat werden ontvangen om in aanmerking te worden genomen.

Voor de in 2009 gemaakte kritische en aanvullende opmerkingen samengenomen, werd in 81 % van de gevallen een bevredigende follow-up bereikt.

Een kritische opmerking brengt echter geen genoegdoening voor de klager met zich mee. Als genoegdoening moet worden voorzien, kan de betrokken instelling, na het ontvangen van de klacht, het beste zelf het initiatief nemen om het wanbeheer te erkennen en een gepaste genoegdoening aan te bieden. In sommige gevallen volstaat een eenvoudige verontschuldiging. Door een dergelijke actie te ondernemen, toont de instelling dat zij zich inzet om de relaties met de burger te verbeteren. Het laat ook zien dat zij weet wat zij verkeerd heeft gedaan, waardoor zij kan voorkomen dat zich in de toekomst opnieuw soortgelijke gevallen van wanbeheer voordoen.

Voor de in 2009 gemaakte kritische en aanvullende opmerkingen samengenomen, werd in 81 % van de gevallen een bevredigende follow-up bereikt. Het gegeven gevolg aan aanvullende opmerkingen was bevredigend in 94 % van de gevallen, terwijl het gevolg gegeven aan kritische opmerkingen in beduidend minder gevallen (70 %) bevredigend was. Dit toont aan dat er nog veel werk voor de boeg is, niet alleen voor de Ombudsman, maar ook voor de instellingen zelf, om ambtenaren te overtuigen dat een defensieve houding ten aanzien van de Ombudsman een gemiste kans betekent voor hun instelling en het risico inhoudt dat het imago van de Unie wordt beschadigd.

¹⁵. De studie van de Ombudsman naar de follow-up is beschikbaar op: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/5482/html.bookmark>



Zeven van de vervolgmaatregelen verdienen een speciale vermelding als zaken die als voorbeeld kunnen dienen voor andere instellingen wat betreft de manier waarop het beste op kritische en aanvullende opmerkingen kan worden gereageerd. Het gaat daarbij om het **Parlement (2350/2007/RT)**, de **Commissie (791/2005/FOR, 834/2007/TN en 1342/2007/FOR)**, het Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur (**2576/2008/GG**), de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (**491/2008/PB**) en de Europese Investeringsbank (**244/2006/JMA**). De betrokken instellingen gingen op een voorbeeldige wijze om met de follow-up na deze zaken.

De studie van de Ombudsman naar het gegeven gevolg aan kritische en aanvullende opmerkingen stelde de Ombudsman in de gelegenheid om de vooruitgang van de instellingen ten aanzien van de eerbiediging van grondrechten na te gaan. Enkele van de kwesties die in de studie werden onderzocht, zijn rechten van de verdediging en het vermoeden van onschuld, de rechten van personen met een handicap, het grondrecht op behoorlijk bestuur en het grondrecht op toegang tot documenten.

Ontwerpaanbevelingen

In gevallen waarin de betrokken instelling de mogelijkheid heeft om het wanbeheer ongedaan te maken, of waar het wanbeheer bijzonder ernstig is of algemenere gevolgen heeft, doet de Ombudsman normaal gesproken een ontwerpaanbeveling aan het adres van de betrokken instelling. In overeenstemming met artikel 3, lid 6, van het Statuut van de Ombudsman moet de instelling binnen drie maanden een omstandig advies sturen. In 2010

werden 16 ontwerpaanbevelingen gedaan. Daarnaast leidden elf ontwerpaanbevelingen uit 2009 tot besluiten in 2010, terwijl drie andere zaken werden gesloten na ontwerpaanbevelingen die waren gedaan in 2008. Zeven zaken werden in de loop van het jaar gesloten nadat de instelling een ontwerpaanbeveling had overgenomen, terwijl in een andere zaak verder onderzoek niet gerechtvaardigd was. Tien zaken werden gesloten met kritische opmerkingen. Eind 2010 waren nog 15 ontwerpaanbevelingen in behandeling: drie uit 2009 en 12 uit 2010.

Onderzoek naar vermeende onregelmatigheden

Een journalist wees de Commissie op vermeende onregelmatigheden bij de financiering van een gebouw van het Europees Parlement in Brussel. Het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF) sloot de zaak met de aanbeveling er geen verder gevolg aan te geven. De journalist wendde zich tot de Ombudsman en beweerde dat OLAF verzuimd had de toepasselijkheid van de richtlijn betreffende overheidsopdrachten ernstig en objectief te onderzoeken. OLAF stelde dat het de toepasselijkheid van die richtlijn wel degelijk had onderzocht. Aangezien geen duidelijke onregelmatigheid werd vastgesteld die aanleiding zou kunnen geven tot tucht- of strafprocedures, hoefde de toepasselijkheid van de richtlijn echter niet dieper te worden onderzocht. De Ombudsman verklaarde dat een dergelijk eng begrip van het mandaat van OLAF een daadwerkelijke beperking zou kunnen inhouden van het vermogen van OLAF om zijn taak tot de bestrijding van fraude, corruptie en alle andere onwettige activiteiten die de financiële belangen van de EU schaden ten volle te vervullen. Hij riep OLAF er in een ontwerpaanbeveling toe op de resultaten van diens onderzoek te herzien. Hoewel OLAF erbij bleef dat het zijn onderzoek correct en met de nodige zorgvuldigheid had uitgevoerd, bevestigde het dat het een onderzoeker had aangesteld om de zaak opnieuw te evalueren.

1450/2007/BEH

Klachten en onderzoeken

Speciale verslagen

Indien een instelling van de Unie niet afdoende reageert op een ontwerpaanbeveling, kan de Ombudsman een speciaal verslag aan het Europees Parlement zenden. Het speciaal verslag kan aanbevelingen omvatten.

Zoals reeds vermeld in het *Jaarverslag 1998* van de Ombudsman, is de mogelijkheid om een speciaal verslag aan het Parlement te zenden van onschatbare waarde voor het werk van de Ombudsman. Een speciaal verslag aan het Europees Parlement vormt de laatste belangrijke stap die de Ombudsman zet in zijn behandeling van een zaak, omdat het vervolgens aan het Parlement is om de politieke afweging te maken of er al dan niet een resolutie moet worden aangenomen en of het zijn bevoegdheden moet uitoefenen. Uiteraard geeft de Ombudsman alle mogelijke informatie en bijstand die het Parlement in verband met het speciale verslag vraagt.

Volgens het Reglement van het Europees Parlement is de Commissie verzoekschriften verantwoordelijk voor de betrekkingen van het Parlement met de Ombudsman. Tijdens een vergadering van de Commissie verzoekschriften op 12 oktober 2005 beloofde de Ombudsman conform artikel 205, lid 3, van het Reglement van het Europees Parlement dat hij telkens wanneer hij een speciaal verslag bij het Parlement indient, op eigen initiatief voor de commissie zal verschijnen.

Er werd in 2010 één special verslag bij het Parlement ingediend:

Verzuim om loyaal en te goeder trouw samen te werken met de Ombudsman

De Ombudsman deed een speciaal verslag aan het Parlement toekomen tijdens een onderzoek naar een klacht over de toegang tot documenten over kooldioxide-emissies van auto's. De Commissie weigerde toegang te verlenen tot drie brieven van Porsche AG aan de voormalige vicevoorzitter van de Commissie, de heer Verheugen, met het argument dat openbaarmaking ervan de bescherming van de commerciële belangen van Porsche AG zou ondermijnen. De Ombudsman zag de documenten in en verzocht de Commissie in een ontwerpaanbeveling volledig toegang te verlenen, of te overwegen ze gedeeltelijk openbaar te maken. De Commissie antwoordde pas na bijna 15 maanden op de ontwerpaanbeveling, hoewel de in het Verdrag gestelde termijn drie maanden is. De Commissie liet ook na uitvoering te geven aan haar toezegging om Porsche AG in kennis te stellen van haar intentie tot openbaarmaking. Dit verzuim vormt een niet-naleving van de plicht tot loyale samenwerking met de Ombudsman.

676/2008/RT



1.5 Voorbeeldzaken die een model voor optimale praktijken vormen

Tien voorbeeldzaken die in 2010 werden gesloten, illustreren optimale praktijken. Zij dienen als voorbeeld voor alle EU-instellingen wat betreft de wijze waarop het beste kan worden gereageerd op vraagstukken die de Ombudsman aan de orde stelt en worden in dit verslag in blauw gemarkeerd.

| Tien voorbeeldzaken die in 2010 werden gesloten, illustreren optimale praktijken.

Op het vlak van transparantie verleende het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) toegang tot klinische onderzoeksverslagen en de betrokken protocollen van klinisch onderzoek voor twee geneesmiddelen tegen obesitas. Het EMA ging ook over tot het voeren en publiceren van een nieuw beleid inzake de toegang tot documenten om het publiek een ruimere toegang te bieden tot documenten die in zijn bezit zijn ([2560/2007/BEH](#))¹⁶. In zaak [793/2007/BEH](#) stemde het Parlement ermee in toegang te verlenen tot documenten met betrekking tot de financiering van de aankoop van bepaalde gebouwen in Brussel. In reactie op verdere beweringen van klager verduidelijkte het Parlement verklaringen die het had afgelegd. Het Parlement gaf ook aanvullende informatie over de procedure die het had gevolgd om in externe financiering te voorzien. In zaak [2145/2009/RT](#) contacteerde de Europese Investeringsbank (EIB) de nationale autoriteiten van Tadzjikistan om toegang tot een raamovereenkomst te verlenen, zoals verzocht door een ngo. De overeenkomst werd gepubliceerd op de website van de ambassade van Tadzjikistan in België en de volgende dag verstrekte de EIB klager de weblink.

Op het vlak van aanbestedingen en contracten betaalde de Commissie klager 6 025 EUR, plus 1 586 EUR rente, nadat de

Ombudsman de Commissie had gevraagd de eis van de vereniging te heroverwegen die beweerde dat de Commissie de uiteindelijke betaling ten onrechte had verminderd ([3249/2008/KM](#)). In reactie op het onderzoek van de Ombudsman naar zaak [255/2009/JF](#) bestudeerde het Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur (EACEA) zijn dossiers opnieuw en annuleerde zijn vordering tot terugbetaling van 2 364 EUR. Bovendien betaalde het EACEA klager een aanvullend bedrag van 2 722 EUR, nadat de Ombudsman

erop gewezen had dat de ngo een evidente vergissing had gemaakt bij het invullen van het subsidieaanvraagformulier, waardoor deze niet het juiste bedrag voor de reiskosten van de deelnemers uitbetaald had gekregen. De Ombudsman nam deze zaak op bij de voorbeeldzaken in 2010 om te illustreren hoe de instellingen het billijkheidsbeginsel in hun werk kunnen toepassen.

Twee zaken hebben betrekking op de rechten van personen met een handicap. In zaak [1226/2008/OV](#), stemde de Commissie ermee in om een gereserveerde parkeerplaats toe te kennen aan een ambtenaar van de Commissie die na een ernstig ongeval invalide was geworden. In zaak [129/2009/VL](#) betreffende ondersteuning aan afhankelijke, gehandicapte gezinsleden van ambtenaren van de Raad concludeerde de Ombudsman dat de Raad volledig uitvoering had gegeven aan de desbetreffende statutaire rechten van diens ambtenaren, de nodige interne maatregelen had genomen om ervoor te zorgen dat die rechten kunnen worden uitgeoefend en aanvullende maatregelen had getroffen die verder gingen dan de door het Statuut gewaarborgde rechten.

In een zaak ([906/2009/JF](#)) die illustreert hoe de naleving van behoorlijk bestuur meer

¹⁶. Zaak [2493/2008/TS](#) is in dit kader ook van belang. De onderzoeken in deze zaak zijn lopende.

Klachten en onderzoeken

vereist dan louter de eerbiediging van wettigheid, nodigde de Ombudsman de Commissie uit de verantwoordelijkheid te nemen voor haar herhaalde administratieve fouten bij het verrichten van betalingen aan een hulpfunctionaris. De Commissie stemde ermee in haar vordering tot terugbetaling in te trekken, ook al was zij wettelijk gerechtigd om het bedrag terug te vorderen. In zaak **2924/2007/TS** stemde het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC) ermee in om klaagster 3 965 EUR te betalen als financiële genoegdoening voor de materiële verliezen die zij had geleden door zijn optreden. Het EESC had klaagster ten onrechte laten weten dat zij voor de functie was geselecteerd, voordat het tot aanstelling bevoegd gezag een formeel besluit over haar aanwerving had genomen. Twee weken voordat zij geacht werd met het werk te beginnen, liet het EESC haar echter weten

1.6 Thematische analyse van afgesloten onderzoeken

De besluiten waarbij zaken worden gesloten, worden normaal gesproken op de website van de Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>) gepubliceerd in het Engels en in de taal van de klacht, indien dat een andere taal is. Op de website worden samenvattingen van een aantal geselecteerde zaken gepubliceerd in alle 23 officiële talen van de EU. De samenvattingen weerspiegelen de veelheid aan onderwerpen en instellingen van de Unie waarop de in 2010 in totaal 326 besluiten tot afsluiting van zaken betrekking hadden, evenals de verschillende redenen voor het afsluiten van zaken.

In deze sectie wordt niet getracht evenveel zaken te behandelen als in voorgaande jaren, maar veeleer om de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen te presenteren van de besluiten die in 2010 door de Ombudsman zijn genomen tot afsluiting van onderzoeken.

dat zij niet kon worden aangeworven. Op dat moment had klaagster al haar baan in Finland opgegeven en een appartement in Brussel gehuurd.

In antwoord op het voorstel voor een minnelijke schikking in zaak **1182/2009/JF** bood het Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart (EASA) klager zijn verontschuldiging aan. Ook herzag het zijn formele waarschuwingen. Het onderzoek van de Ombudsman bracht aan het licht dat EASA, bij het vorderen van een vergoeding, een formele waarschuwing had afgegeven die onder meer voorzag in de mogelijkheid tot intrekking van klagers bestaande certificaten. De Ombudsman was van mening dat deze waarschuwing disproportioneel, beledigend en mogelijk zelfs onwettig was. Voorts liet EASA de Ombudsman weten voornemens te zijn wijzigingen in de toepasselijke wetgeving voor te stellen.

In deze sectie wordt niet getracht evenveel zaken te behandelen als in voorgaande jaren, maar veeleer om de belangrijkste juridische en feitelijke bevindingen te presenteren van de besluiten die in 2010 door de Ombudsman zijn genomen tot afsluiting van onderzoeken. De sectie omvat zaken die een belangrijke bijdrage leverden voor de bevordering van transparantie en behoorlijk bestuur in de EU-instellingen, zaken die een bijzonder positief resultaat hadden voor de klager en zaken die de Ombudsman in staat stelden belangrijke rechtsvragen te verduidelijken of een probleem te behandelen dat nog niet eerder aan hem was voorgelegd. In verband met de inspanningen van de Ombudsman om de toepassing van het Handvest van de grondrechten van de EU te bevorderen, worden ook zaken belicht die betrekking hebben op in het Handvest vervatte rechten.



De analyse is ingedeeld volgens een thematische classificatie van de belangrijkste onderwerpen van onderzoeken, gebaseerd op de volgende zeven categorieën:

- openheid, toegang tot documenten en persoonsgegevens;
- de Europese Commissie als hoedster van de Verdragen;
- toekenning van overheidsopdrachten en subsidies;
- uitvoering van contracten;
- administratie en Statuut van de ambtenaren;
- vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures;
- institutionele, beleids- en overige zaken.

Er zij op gewezen dat er sprake is van aanzienlijke overlapping tussen voorgaande categorieën. Openheid en toegang tot documenten komen vaak aan de orde in klachten die te maken hebben met werving en selectie, of met de rol van de Commissie als hoedster van de Verdragen. Ook moet worden opgemerkt dat de categorieën niet worden behandeld in de volgorde waarin ze in figuur 1.11 worden opgevoerd¹⁷.

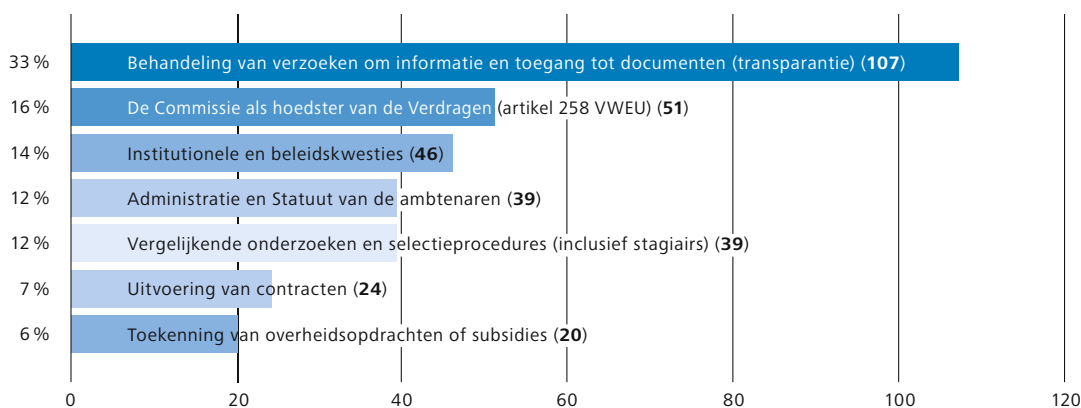
Openheid, toegang tot documenten en persoonsgegevens

Toegang van het publiek tot documenten

Artikel 10, lid 3, VEU bepaalt dat de besluitvorming in de Unie plaatsvindt „op een zo open mogelijke wijze, en zo dicht bij de burgers als mogelijk is”, terwijl artikel 15, lid 1, VWEU bepaalt dat de instellingen, organen en instanties van de Unie in een zo groot mogelijke openheid werken om goed bestuur te bevorderen en de deelneming van het maatschappelijk middenveld te waarborgen. Artikel 15, lid 3, VWEU voorziet tevens in een recht op toegang tot documenten van de instellingen, organen en instanties van de Unie. Hetzelfde recht is ook neergelegd in artikel 42 van het Handvest. Verordening (EG) nr. 1049/2001 regelt dit grondrecht op toegang tot documenten¹⁸.

Indieners van een verzoek om toegang tot documenten hebben op grond van Verordening (EG) nr. 1049/2001 een keuze tussen twee rechtsmiddelen: ze kunnen een volledige of gedeeltelijke weigering op grond van artikel 263 VWEU aanvechten in

Figuur 1.11: Onderwerp van de gesloten onderzoeken



¹⁷ Figuur 1.11 geeft informatie over alle in 2010 gesloten onderzoeken op basis van het onderwerp. De grafiek moet de lezer een indicatie geven van het belang van het behandelde onderwerp ten opzichte van de totale werklast van de Ombudsman.

¹⁸ Verordening (EG) nr. 1049/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, PB 2001 L 145, blz. 43. Op 30 april 2008 heeft de Commissie een voorstel (COM(2008)229 definitief) tot wijziging en vervanging van Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie ingediend. De discussies over de herziening van de wetgeving werden voortgezet in 2010.

Klachten en onderzoeken

een gerechtelijke procedure of ze kunnen een klacht indienen bij de Ombudsman. In 2010 sloot de Ombudsman onderzoeken naar 22 klachten over de toepassing van Verordening (EG) nr. 1049/2001, waarvan er 14 gericht waren tegen de Commissie. Deze onderzoeken hadden zowel betrekking op procedurele kwesties als op de toepassing van uitzonderingen op de toegang van het publiek waarin de verordening voorziet.

Vertragingen en procedurele problemen

Diverse klachten hadden betrekking op vermeende vertragingen. Zo uitte de Ombudsman in zaak **1438/2008/DK** kritiek op de Commissie, omdat zij vijf maanden nodig had om een beslissing over het verzoek om toegang te nemen en geen valide of gepaste verklaring hiervoor kon geven. In zaak **1302/2009/TS** beweerde klager dat de Commissie, ondanks het feit dat zij uiteindelijk gedeeltelijke toegang tot de betrokken documenten had verleend, onnodig traag had geantwoord op de initiële verzoeken van klager¹⁹. Aangezien klager ervoor koos geen confirmatief verzoek in te dienen, ook al had hij daartoe het recht, was de Ombudsman van mening dat geen verder onderzoek nodig was. Hij merkte echter op dat de Commissie klager geen indicatie had gegeven van de tijd die het zou kosten om het initiële verzoek te behandelen. De Ombudsman was van mening dat het passend zou zijn als de Commissie in toekomstige gevallen een dergelijke indicatie wel geeft, zodat een klager een geïnformeerd besluit kan nemen over de voordelen van het onmiddellijk indienen van een confirmatief verzoek.

In zaak **355/2007/FOR** (zie ook verder) nam de Ombudsman nota van het argument van klager dat een late registratie en late antwoorden op verzoeken tamelijk vaak voorkomen binnen de Commissie. Hij wees erop dat hij deze kwestie in het verleden had aangepakt²⁰ en kondigde aan dat hij, aan de hand van de bij hem ingediende klachten, toezicht zou blijven houden op de belofte van de Commissie om de in Verordening (EG) nr. 1049/2001 vastgestelde termijnen in acht te nemen. Bij aanwijzingen voor een systematisch probleem binnen de diensten van de Commissie zal de Ombudsman overwegen om een onderzoek op eigen initiatief naar de kwestie te openen.

De Ombudsman maakte twee kritische opmerkingen over de procedurele aspecten van zaak **3163/2007/KM**. Hij was van mening dat de Commissie geen geldige reden kon opgeven voor de verlenging van de termijn voor het afhandelen van het confirmatieve verzoek van klager en dat zij klagers initiële verzoek om toegang tot documenten aan het secretariaat-generaal had moeten doorgeven of ten minste klager had moeten informeren waar hij zijn verzoek moest indienen.

Geschillen over de toepassing van de uitzonderingen

Vele andere onderzoeken van de Ombudsman op dit gebied betroffen uitzonderingen op toegang van het publiek voorzien in artikel 4 van Verordening (EG) nr. 1049/2001.

Drie zaken hadden betrekking op verzoeken om toegang tot documenten die verband hielden met het EU-

¹⁹. Verordening (EG) nr. 1049/2001 stelt een procedure in twee fasen in voor de behandeling van verzoeken. Als de instelling niet binnen een termijn van 15 werkdagen reageert op een initieel verzoek, heeft de verzoeker het recht een confirmatief verzoek in te dienen. Als het confirmatief verzoek wordt afgewezen, of bij het uitblijven van een antwoord binnen 15 werkdagen, heeft de verzoeker het recht beroep in te stellen bij het Gerecht of een klacht in te dienen bij de Ombudsman.

²⁰. In zijn besluit betreffende zaak **3697/2006/PB** maakte de Ombudsman de volgende aanvullende opmerking: „De Ombudsman herinnert eraan dat, krachtens artikel 7, lid 1, en artikel 8, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1049/2001, verzoeken om toegang tot documenten en confirmatieve verzoeken onmiddellijk moeten worden behandeld en dat binnen 15 werkdagen te rekenen vanaf de registratiedatum van een dergelijk verzoek een antwoord op het verzoek om toegang of het confirmatief verzoek moet worden gegeven. De Ombudsman is van mening dat de verplichting om verzoeken onmiddellijk te behandelen inhoudt dat de Commissie haar administratieve diensten zo moet organiseren dat registratie normaal gesproken uiterlijk op de eerste werkdag na ontvangst van een verzoek plaatsvindt.”



mededingingsrecht. Zaak **1039/2008/FOR** betrof de weigering van de Commissie om toegang te verlenen in een onderzoek naar dumpingpraktijken. In het licht van jurisprudentie van het Hof van Justitie²¹ was de Ombudsman van mening dat bij de interpretatie van de toepasselijkheid van de uitzonderingsbepalingen van artikel 4 van Verordening (EG) nr. 1049/2001 voor in onderzoeksprocedures gebruikte documenten rekening moet worden gehouden met het bepaalde in de specifieke regels die gelden voor dergelijke procedures. Hij merkte op dat de antidumpingverordening de onderzochte partij uitdrukkelijk het recht ontzegt vertrouwelijke documenten te raadplegen die door derden zijn overgelegd, evenals interne documenten van de instellingen of de lidstaten. Naar zijn inzicht was Verordening (EG) nr. 1049/2001 niet bedoeld om de aard van de onderzoeksprocedure van de Commissie uit hoofde van de antidumpingverordening te wijzigen door toe te staan dat documenten worden geopenbaard waarvan de onderzochte niet het recht heeft ze te verkrijgen. De Ombudsman wees er ook op dat het onderzoek in kwestie nog niet definitief was afgesloten toen het besluit over openbaarmaking werd genomen. Gezien deze overwegingen was de Commissie terecht uitgegaan van de uitzonderingsbepaling betreffende de bescherming van het doel van onderzoeken (artikel 4, lid 2, derde streepje, van de verordening) om toegang te weigeren tot de interne documenten. Hij constateerde voorts dat de Commissie een concrete en afzonderlijke beoordeling van de documenten van derden had uitgevoerd alvorens hun classificatie als vertrouwelijk te bevestigen en dat het verloop van de tijd deze documenten niet minder commercieel gevoelig had gemaakt. Zaak **2953/2008/FOR** had eveneens betrekking op de uitzonderingsbepaling betreffende de bescherming van het doel van onderzoeken. De Commissie weigerde openbare inzage

van een preliminaire beoordeling, die tot doel had van de Duitse energieleverancier E.ON toezeggingen te verkrijgen die een einde zouden moeten maken aan een vermeende schending van het EU-mededingingsrecht. De Ombudsman merkte op dat de verplichtingenprocedure berust op de bereidheid van zowel de Commissie als de partij die voorwerp van het onderzoek is, om blijk te geven van flexibiliteit, coöperatief gedrag en wederzijds vertrouwen. Hij was het ermee eens dat openbaarmaking van de preliminaire beoordeling voordat er een definitieve en bindende overeenkomst zou zijn bereikt, de bereidheid van E.ON om samen te werken negatief zou hebben kunnen beïnvloeden. Dit laatste zou dan weer de afronding van het onderzoek van de Commissie in gevaar hebben kunnen brengen. De Ombudsman was tevens van mening dat er geen hoger openbaar belang met de openbaarmaking werd gediend. In zaak **3699/2006/ELB** wilden klagers documenten vermeld in een besluit inzake EU-mededingingsrecht gebruiken in een vordering tot schadevergoeding die ze voor een nationale rechtbank hadden ingesteld tegen het bedrijf dat volgens de Commissie het EU-mededingingsrecht had overtreden. De Commissie beriep zich ook in dit geval op de uitzonderingsbepaling betreffende de bescherming van het doel van onderzoeken, evenals op de uitzonderingsbepaling betreffende commerciële belangen (artikel 4, lid 2, eerste streepje). Na inzage van de documenten besloot de Ombudsman dat zij commercieel gevoelige informatie bevatten. Hij verzocht de Commissie een evenwicht te zoeken tussen openbaar belang enerzijds en bescherming van het doel van het onderzoek en van commerciële belangen anderzijds. Meer bepaald vroeg hij na te gaan of openbaarmaking van documenten het openbaar belang zou dienen indien, als gevolg daarvan, het afschrikkingseffect van het EU-mededingingsrecht zou worden vergroot doordat het makkelijker wordt om voor nationale rechtbanken vorderingen tot

²¹. Zaak C-139/07 P, *Commissie/Technische Glaswerke Ilmenau*, arrest van 29 juni 2010, nog niet gepubliceerd.

Klachten en onderzoeken

schadevergoeding in te stellen. Hoewel de Commissie het er principieel niet mee eens was dat openbaarmaking van de documenten in dit geval het openbaar belang diende, zocht zij naar een evenwicht zoals gevraagd. De Ombudsman maakte een aanvullende opmerking over hoe de Commissie het openbaar belang bij particuliere rechtshandhaving kon verbeteren.

Twee andere zaken over onder meer documenten die uit lidstaten afkomstig waren, brachten de Ombudsman ertoe de Commissie te herinneren aan haar verplichtingen overeenkomstig het arrest van het Hof van Justitie in de zaak *Zweden/Commissie*²². In zaak **355/2007/FOR** vroeg een federatie van milieuorganisaties de Commissie om toegang tot een aantal documenten die betrekking hadden op het besluit van de Commissie waarin zij oordeelde dat een project voor een industriehaven in Granadilla, Tenerife (Spanje), voldeed aan de EU milieuregels. De Commissie antwoordde dat het vrijgeven van bepaalde interne documenten het besluitvormingsproces van de Commissie zou ondermijnen (artikel 4, lid 3, eerste en tweede alinea). Zij stelde ook dat Spanje haar had verzocht om documenten die zij had en die afkomstig waren uit Spanje, niet vrij te geven (artikel 4, lid 5). De Ombudsman constateerde dat slechts een van de interne documenten niet openbaar mocht worden gemaakt. Hij concludeerde ook dat de Commissie, met betrekking tot de documenten die uit Spanje afkomstig waren, met de Spaanse autoriteiten in gesprek moest treden om zich ervan te vergewissen dat er inderdaad geldige argumenten tegen openbaarmaking waren. In antwoord op zijn ontwerpaanbeveling heeft de Commissie de interne documenten vrijgegeven. Bij het sluiten van de zaak uitte de Ombudsman kritiek op het verzuim van de Commissie om, via een echte dialoog met de Spaanse autoriteiten, te verifiëren of er toereikende redenen waren voor de weigering om het publiek toegang

te geven tot de uit Spanje afkomstige documenten. Zaak **2219/2008/MHZ** betrof de weigering van de Commissie om toegang te geven tot een document in verband met een inbreukprocedure tegen Duitsland. De Duitse autoriteiten hadden een beroep gedaan op verschillende uitzonderingsbepalingen betreffende toegang in Verordening (EG) nr. 1049/2001 en klager beweerde dat de Commissie geen eigen beoordeling had uitgevoerd van de vraag of de uitzonderingsbepalingen van toepassing waren. De Ombudsman constateerde dat slechts twee van de in de argumentatie van de Commissie genoemde uitzonderingsbepalingen gerechtvaardigd leken. Bovendien had de Commissie geen beoordeling uitgevoerd om vast te stellen of een hoger algemeen belang openbaarmaking zou gebieden. Hij verzocht de Commissie haar weigering in heroverweging te nemen in het licht van de zaak *Zweden/Commissie*. In haar antwoord kwam de Commissie tot een eigen oordeel over de toepasselijkheid van de uitzonderingsbepalingen betreffende de bescherming van het doel van onderzoeken en distantieerde zij zich van het beroep dat de Duitse autoriteiten hadden gedaan op de uitzonderingsbepaling betreffende de bescherming van de internationale betrekkingen (artikel 4, lid 1, onder a), derde streepje). De Ombudsman juichte dit antwoord toe en was het ermee eens dat, aangezien de uitzonderingsbepalingen betreffende de bescherming van commerciële belangen en de bescherming van het economisch beleid (artikel 4, lid 1, onder a), vierde streepje) van toepassing waren, openbaarmaking van de brief niet mogelijk was.

Zaak **1195/2010/OV** betrof de weigering van de Commissie om toegang te verlenen tot haar interne handboek inzake het beheer van haar loopbaanbeoordelingen. Zij redeneerde dat het handboek adviezen voor intern gebruik bevatte en dat openbaarmaking ervan het besluitvormingsproces van de instelling

²². Zaak C-64/05 P, *Zweden (IFAW)/Commissie* [2007] Jurispr. I-11389.



ernstig zou ondermijnen (artikel 4, lid 3). Tevens beriep zij zich op bescherming van juridisch advies (artikel 4, lid 2, tweede streepje). In antwoord op het onderzoek van de Ombudsman besloot de Commissie om klager volledige toegang te bieden tot het document en zij verontschuldigde zich voor het feit dat zij niet binnen de in Verordening (EG) nr. 1049/2001 opgenomen termijnen had gereageerd.

De Commissie was niet de enige instelling die betrokken was in onderzoeken naar de toegang tot documenten in 2010. Zaak [793/2007/BEH](#) betrof de weigering van het Parlement om toegang te verlenen tot documenten met betrekking tot de financiering van de aankoop van bepaalde gebouwen in Brussel. Klager stelde ook dat het Parlement mogelijk onjuiste en misleidende verklaringen had afgelegd met betrekking tot de toepasselijkheid van de EU-richtlijnen voor de gunning van overheidsopdrachten op de aankoop in kwestie. De Ombudsman riep het Parlement ertoe op de gevraagde documenten vrij te geven. Bovendien verzocht hij het Parlement diens verklaringen te

en waarom het vond dat dit niet van toepassing was. Het Parlement gaf ook aanvullende informatie over de procedure die het had gevolgd om in externe financiering te voorzien.

Twee andere zaken, zaak [523/2009/TS](#)²³ en zaak [944/2008/OV](#), betroffen de weigering van de Raad om toegang te verlenen tot documenten met betrekking tot terrorisme op grond van de uitzonderingsbepaling betreffende de bescherming van het openbaar belang wat betreft de internationale betrekkingen. Na inzage van de documenten concludeerde de Ombudsman dat het standpunt van de Raad gerechtvaardigd was²⁴.

De Ombudsman behandelde in 2010 twee belangrijke zaken over toegang tot documenten waarbij het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) betrokken was. Het EMA beoordeelt geneesmiddelen die op de EU-markt worden gebracht en houdt hierop toezicht om de volksgezondheid te beschermen. Zaak [2560/2007/BEH](#) betrof een verzoek om toegang tot klinische onderzoeksverslagen

De Ombudsman behandelde in 2010 twee belangrijke zaken over toegang tot documenten waarbij het Europees Geneesmiddelenbureau (EMA) betrokken was. Het EMA beoordeelt geneesmiddelen die op de EU-markt worden gebracht en houdt hierop toezicht om de volksgezondheid te beschermen.

corrigeren of te verduidelijken, met name wat betreft de relevantie van een arrest van het Hof van Justitie voor de gekozen financiële regels. Het Parlement stemde ermee in toegang te verlenen, aangezien de openbaarmaking van de economische informatie in de documenten waarschijnlijk geen commerciële belangen zou ondermijnen. Wat betreft de verklaringen die het had afgelegd, hield het Parlement vol dat zijn verklaringen geenszins onjuist of misleidend waren, maar het gaf niettemin een uitvoerige toelichting over de relevantie van het genoemde arrest

en de betrokken protocollen van klinisch onderzoek voor twee geneesmiddelen tegen obesitas. Klagers wilden een onafhankelijke analyse van de desbetreffende gegevens uitvoeren, aangezien volgens hen doorgaans bevooroordeeld verslag wordt gedaan van medicijnenonderzoek. Het EMA weigerde in eerste instantie toegang, omdat vrijgave van de documenten de commerciële belangen van de geneesmiddelenproducenten zou schaden. De Ombudsman zag de documenten in en constateerde dat zij geen informatie over de samenstelling

²³. Een uitgebreider verslag van deze zaak is te vinden in sectie 1.4 onder „Geen wanbeheer”.

²⁴. Zoals uiteengezet in sectie 1.1 over de procedures van de Ombudsman, leidden deze onderzoeken tot een besluit van de Raad betreffende de toepassing van zijn veiligheidsregels in het kader van de inzage van gerubriceerde documenten door de Ombudsman.

Klachten en onderzoeken

van de betreffende geneesmiddelen tegen obesitas bevatten. Zij bevatten ook geen commercieel vertrouwelijke informatie. De Ombudsman concludeerde dat vrijgave van de documenten geen commerciële belangen zou schaden. In zijn antwoord kondigde het EMA de vrijgave van de onderzoeksverslagen en protocollen aan. In zaak **2493/2008/TS** deed de Ombudsman het EMA de aanbeveling om verslagen over vermeende bijwerkingen van een geneesmiddel voor de behandeling van ernstige vormen van acne vrij te geven. Het EMA verleende toegang tot de verslagen²⁵.

Tot slot vroeg in zaak **2145/2009/RT** een ngo de Europese Investeringsbank (EIB) om toegang tot een raamovereenkomst („de overeenkomst”) die tussen de EIB en de Republiek Tadzjikistan was gesloten. De EIB weigerde toegang met het argument dat de overeenkomst nog niet door de nationale autoriteiten was geratificeerd. Klaagster voerde aan dat het transparantiebeleid van de EIB niet in deze uitzondering voorziet. De EIB antwoordde dat, na aanvullende contacten met de nationale autoriteiten van Tadzjikistan, de overeenkomst was gepubliceerd op de website van de ambassade van Tadzjikistan in België. De EIB verstrekke klagster een weblink.

Toegang van het publiek tot informatie

Artikel 41 van het Handvest erkent dat eenieder er recht op heeft dat zijn zaken onpartijdig, billijk en binnen een redelijke termijn door de instellingen, organen en instanties van de EU worden behandeld. Dit recht behelst ook het recht om een antwoord te krijgen. De Ombudsman heeft in 2010 164 zaken behandeld waarin de burger beweerde dat de betrokken instantie geen gepast of helemaal geen antwoord

had gegeven. Deze zaken werden snel behandeld via vereenvoudigde procedures. Zaak **3364/2008/IP** is een voorbeeld van een volwaardig onderzoek waarbij klager beweerde dat er verzuimd was informatie te verstrekken. Meer bepaald beweerde klager dat het Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur (EACEA) verzuimd had antwoord te geven op zijn verzoek om opheldering over het gebruik van negatieve scores in de evaluatieprocedure voor het project dat hij coördineerde. Tijdens het onderzoek erkende het EACEA zijn verzuim. Het EACEA verstrekke klager de informatie waarom hij had verzocht.

Gegevensbescherming

Het Handvest van de grondrechten omvat, in de artikelen 7 en 8, het grondrecht op eerbiediging van het privéleven en het grondrecht op bescherming van persoonsgegevens. Deze rechten waren van belang in zaak **2682/2008/ELB**. Een Italiaanse journalist diende bij de Ombudsman een klacht in tegen de weigering van het Parlement om hem statistische gegevens te verstrekken over het ziekteverzuim van leden van het Europees Parlement uit verschillende lidstaten. De Ombudsman raadpleegde de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming. Deze was van mening dat in specifieke omstandigheden afzonderlijke leden van het Europees Parlement zouden kunnen worden geïdentificeerd aan de hand van de gevraagde statistische gegevens. Rekening houdend met het bepaalde in Verordening (EG) nr. 45/2001 betreffende gegevensbescherming²⁶, concludeerde de Ombudsman dat de weigering door het Parlement van klagers verzoek geen wanbeheer vormde.

²⁵. In deze zaak is nog onderzoek gaande naar de specifieke inhoud van gegevens die moeten worden verstrekt in verband met verslagen over ernstige bijwerkingen van geneesmiddelen. Het onderzoek zal begin 2011 worden afgerond en er zal een volledig verslag van deze zaak worden opgenomen in het *Jaarverslag 2011*.

²⁶. Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, PB 2001 L 8, blz. 1.



De Commissie als hoedster van de Verdragen

De rechtsstaat is een van de grondbeginselen van de Europese Unie. Een van de belangrijkste plichten van de Commissie is dat zij als hoedster van de Verdragen moet optreden²⁷. Artikel 258 VWEU roept een algemene procedure in het leven waarmee de Commissie mogelijke gevallen van inbreuk op het EU-recht door de lidstaten kan onderzoeken en naar het Hof van Justitie kan verwijzen. De Commissie heeft daarbij de mogelijkheid om onderzoeken in te leiden, hetzij op eigen initiatief, hetzij naar aanleiding van klachten, hetzij in reactie op verzoeken van het Europees Parlement om verzoekschriften te behandelen die het Parlement in het kader van artikel 227 VWEU heeft ontvangen. Met betrekking tot specifieke zaken zoals illegale staatssteun gelden andere procedures.

Het is belangrijk om in dit verband het project „EU Pilot”²⁸ te vermelden, een werkmethode die door de Commissie en de lidstaten is ontwikkeld om inbreuken op het EU-recht in een zo vroeg mogelijk stadium te corrigeren zonder over te moeten gaan tot inbreukprocedures. Dit project moet ervoor zorgen dat de lidstaten het EU-recht op een meer doeltreffendere wijze ten uitvoer leggen en dat klachten van burgers en bedrijven sneller worden opgelost. De Ombudsman heeft de ontwikkelingen van „EU Pilot” sinds de lancering in 2007 nauwlettend gevolgd, om ervoor te zorgen dat de werking ervan voor klagers zo transparant mogelijk is.

De Ombudsman ontvangt en behandelt klachten tegen de Commissie in haar rol als hoedster van de Verdragen. Wanneer

de Ombudsman naar aanleiding van een dergelijke klacht een onderzoek opent, zorgt hij er altijd voor dat hij duidelijk maakt dat tijdens het onderzoek niet beoordeeld zal worden of er sprake is van een inbreuk, omdat de Europese Ombudsman niet bevoegd is de handelwijze van de autoriteiten van de lidstaten te onderzoeken. Het onderzoek van de Ombudsman is alleen gericht op het beoordelen van het optreden van de Commissie bij het analyseren en behandelen van de klacht over een inbreuk die aan haar is voorgelegd. De Ombudsman kan uitspraken doen over zowel de procedurele als de inhoudelijke aspecten van het optreden van de Commissie.

Procedurele verplichtingen

Waar het gaat om de procedurele verplichtingen van de Commissie ten opzichte van klagers, is het belangrijkste referentiepunt van de Ombudsman een mededeling die de Commissie in 2002 heeft uitgebracht²⁹. De mededeling voorziet in de verplichting tot de registratie van klachten en in bepaalde uitzonderingen op deze verplichting en stelt termijnen vast voor de afhandeling van klachten en het informeren van de klager. Deze mededeling was een reactie op eerdere onderzoeken en punten van kritiek van de Ombudsman met betrekking tot deze kwesties. De Ombudsman beschouwt deze mededeling als een belangrijke basis voor het vertrouwen van de burger in de Commissie als hoedster van de Verdragen.

Zoals het hierna volgende voorbeeld illustreert, duiden de onderzoeken van de Ombudsman in 2010 op een aantal tekortkomingen. Het is echter belangrijk

De Ombudsman ontvangt en behandelt klachten tegen de Commissie in haar rol als hoedster van de Verdragen.

²⁷. Artikel 17 VEU eist dat de Commissie toeziet „op de toepassing van zowel de Verdragen als de maatregelen die de instellingen krachtens deze Verdragen vaststellen”.

²⁸. Zie de Mededeling van de Commissie: Een Europa van resultaten – Toepassing van het Gemeenschapsrecht, COM(2007)502.

²⁹. Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Europese Ombudsman betreffende betrekkingen met de klager inzake inbreuken op het Gemeenschapsrecht, PB 2002 C 244, blz. 5.

Klachten en onderzoeken

te vermelden dat de Commissie tijdens twee onderzoeken (zaak **219/2009/PB** en zaak **294/2009/PB**) de Ombudsman meedeelde dat zij maatregelen had getroffen om de afhandeling van inbreukklachten aanzienlijk te verbeteren. De Ombudsman juichte het initiatief van de Commissie toe en verklaarde dat hij concrete informatie wenste te ontvangen over de uitvoering van de nieuwe maatregelen en over hun specifieke invloed op de afhandeling van klachten.

Verzuim om klachten te registreren

Een terugkerend probleem op dit gebied is de registratie van de klachten. Punt 3 van de mededeling van de Commissie van 2002 voorziet in een verplichting voor de Commissie om de klachten die zij ontvangt in het centrale klachtenregister in te schrijven. Er zijn zes uitzonderingen op deze verplichting voorzien. In zaak **1009/2009/KM** stelde de Ombudsman vast dat de Commissie de ontvangst van de klacht in kwestie niet had bevestigd en ook niet als inbreukklacht had geregistreerd, hoewel klager het klachtenformulier had gebruikt en bij de indiening ervan duidelijk had aangegeven dat het om een inbreukklacht ging. Het verzuim van de Commissie om de klacht te registreren kon niet worden gerechtvaardigd met het loutere feit dat er eerder al tussen de Commissie en klager was gecorrespondeerd, aangezien dit niet een van de redenen in punt 3 is. De Ombudsman maakte een kritische opmerking over deze procedurele tekortkoming en wees erop dat de Commissie alle klachten dient te

De Ombudsman startte in 2009 een onderzoek op eigen initiatief naar de praktijken van de Commissie inzake de registratie van brieven en klachten over vermeende inbreuken op het milieurecht van de EU (**OI/3/2009/MHZ**). Dit gebeurde nadat een Spaanse ngo had beweerd dat de Commissie blijkbaar dergelijke brieven niet als klacht registreert, indien zij van mening is dat (i) het voorwerp van de klacht geen voorrangsbepaling verdient, en (ii) de brief betrekking heeft op toegang tot milieu-informatie wanneer alle mogelijkheden om verhaal te halen onder het nationale recht nog niet volledig zijn uitgeput. Deze uitzonderingen worden niet genoemd in punt 3. In haar antwoord maakte de Commissie duidelijk dat „prioriteitenstelling” niets te maken heeft met de registratie van brieven als een klacht, maar pas in de volgende administratieve fase aan de orde komt, wanneer de klacht al is geregistreerd. Ten aanzien van brieven over toegang tot milieu-informatie was de Commissie in eerste instantie van mening dat het ging om „brieven waarin geen enkel bezwaar wordt geuit”, een van de uitzonderingen in punt 3 van de mededeling van 2002. De Commissie aanvaardde vervolgens het verzoek van de Ombudsman om een striktere interpretatie van de uitzondering te hanteren.

Inhoudelijke kwesties

De Ombudsman kan ook de inhoudelijke aspecten van de analyses en de conclusies van de Commissie tegen het licht houden wanneer hij inbreukklachten onderzoekt,

Het onderzoek en de conclusies van de Ombudsman respecteren volledig de discretionaire bevoegdheden van de Commissie – die haar zijn toegekend door de Verdragen en de jurisprudentie van het Hof van Justitie – wanneer zij besluit over het al dan niet voor het Hof brengen van een zaak.

registreren tenzij een van de in punt 3 van de mededeling genoemde redenen van toepassing was.

bijvoorbeeld om na te gaan of zij redelijk en goed onderbouwd zijn en of zij goed zijn uitgelegd aan de klager. Het onderzoek



en de conclusies van de Ombudsman respecteren volledig de discretionaire bevoegdheden van de Commissie – die haar zijn toegekend door de Verdragen en de jurisprudentie van het Hof van Justitie – wanneer zij besluit over het al dan niet voor het Hof brengen van een zaak. Als de Ombudsman het fundamenteel oneens is met de beoordeling van de Commissie, zal hij dat zeggen maar er ook op wijzen dat de hoogste autoriteit die EU-recht interpreteert het Hof van Justitie is. Verschillen van mening van deze aard zijn echter uitzonderlijk.

Geschillen over de uitoefening van de discretionaire bevoegdheden van de Commissie³⁰

Zaak 3307/2006/JMA betrof de afhandeling door de Commissie van een inbreukklacht tegen Oostenrijk over een volledig verbod op het houden van wilde dieren in circussen. In een ontwerpaanbeveling drong de Ombudsman er bij de Commissie op aan klager duidelijk en ondubbelzinnig mee te delen of volgens haar Oostenrijk al dan niet had aangetoond dat zijn wet in overeenstemming met het Verdrag was. De Commissie antwoordde dat zij bij het sluiten van de inbreukprocedure gebruik had gemaakt van haar discretionaire bevoegdheid. Zij betoogde verder dat beslissingen met betrekking tot dierenwelzijn niet op EU-niveau dienen te worden genomen maar eerder aan de lidstaten moeten worden overgelaten. De Ombudsman aanvaardde dat de Commissie ervoor kan kiezen haar discretionaire bevoegdheid te gebruiken door te beslissen een onderzoek stop te zetten vooraleer het is afgerond en vooraleer zij heeft beslist of een lidstaat de EU-wetgeving heeft overtreden. Hij sloot echter de zaak met een kritische opmerking over de redenering van de Commissie in deze zaak. Volgens hem leek de Commissie met haar stelling dat „beslissingen met betrekking tot dierenwelzijn beter aan de lidstaten

worden overgelaten” afstand te doen van haar rol als hoedster van de Verdragen in alle aangelegenheden betreffende dierenwelzijn en niet alleen in de onderhavige zaak. Zij heeft dus nagelaten een correcte, duidelijke en begrijpelijke motivering te geven voor het gebruik van haar discretionaire bevoegdheid.

Zaak 1528/2006/VL volgde na een eerdere inbreukklacht, die had geleid tot de veroordeling, door het Hof van Justitie, van Duitsland, omdat het niet de nodige maatregelen nam die nodig waren om voorrang te geven aan de behandeling van afgewerkte olie door regeneratie. Ofschoon Duitsland daarna bepaalde maatregelen vaststelde om aan zijn verplichtingen ingevolge de desbetreffende richtlijn te voldoen, beschouwde klager ze als ontoereikend. Hij diende een nieuwe inbreukklacht in, die door de Commissie werd afgewezen. De Ombudsman bestudeerde de zaak, concludeerde dat de Commissie haar standpunt niet voldoende had uitgelegd en verzocht de Commissie haar standpunt te heroverwegen. De Commissie bleef bij haar standpunt en verwees naar haar discretionaire bevoegdheid op dit gebied. Zij verwees daarbij naar een nieuwe richtlijn die de lidstaten tegen december 2010 ten uitvoer dienden te leggen. De Ombudsman wees erop dat de reden van de Commissie voor het afwijzen van de inbreukklacht was dat Duitsland de vorige richtlijn naar behoren had toegepast. Zij kon zich daarom niet beroepen op een latere wijziging in de wetgeving. De Ombudsman benadrukte ook dat de discretionaire bevoegdheden van de Commissie deze niet het recht geven om afstand te doen van haar rol als hoedster van de Verdragen – in deze zaak een specifieke wettelijke verplichting niet afdwingen lang voordat de geldigheid van deze verplichting ten einde is en de verplichting zelf is ingetrokken. Hij sloot de zaak met een kritische opmerking.

³⁰. Een andere belangrijke zaak is 2115/2007/FOR, die is opgenomen in sectie 1.4 onder „Kritische opmerkingen”.

Klachten en onderzoeken

Verzuim om een toereikende motivering te geven

In zaak **953/2009/MHZ** oordeelde de Ombudsman dat de Commissie geen gemotiveerd standpunt had ingenomen ten aanzien van de vraag of de Spaanse overheid voldoende uitvoering had gegeven aan de bewuste richtlijn. Meer bepaald had de Commissie verzuimd duidelijk

verzuim om een toereikende motivering te geven en onbillijkheid. Wat het laatste betreft, is het goed te onderstrepen dat billijkheid wordt genoemd in artikel 41, lid 1, van het Handvest, gewijd aan het grondrecht op behoorlijk bestuur. De Ombudsman beschouwt billijkheid reeds lang als een belangrijk beginsel van behoorlijk bestuur. Hij streeft ernaar een

| De Ombudsman beschouwt billijkheid reeds lang als een belangrijk beginsel van behoorlijk bestuur.

te verwijzen naar een interpretatie in een arrest van het Hof van Justitie³¹. De Ombudsman maakte een kritische opmerking. Bovendien bekritiseerde hij de Commissie wegens de ongerechtvaardigde vertraging in de behandeling van de klacht.

redelijk en billijk evenwicht te bereiken tussen tegenstrijdige rechten en belangen en, zoals wordt geïllustreerd door de volgende zaken onder „Onbillijkheid”, anderen te helpen eveneens zo te handelen.

Toekenning van overheidsopdrachten en subsidies

De Ombudsman behandelt klachten over de toekenning, of de niet-toekenning, van overheidsopdrachten en subsidies. Hij huldigt echter de opvatting dat de instellingen, en in het bijzonder de evaluatiecommissies en de autoriteiten die de opdrachten gunnen, een brede discretionaire bevoegdheid hebben en dat zijn onderzoek zich er in dergelijke zaken toe beperkt na te gaan of de regels voor de procedure zijn nageleefd, of de feiten correct zijn en of er geen manifeste beoordelingsfout is gemaakt of misbruik van bevoegdheden heeft plaatsgevonden. Bovendien onderzoekt hij of de instellingen aan hun plicht hebben voldaan om hun besluit met redenen te omkleeden en of deze redenen coherent en redelijk zijn.

Enkele van de kwesties die de Ombudsman in 2010 op het gebied van aanbestedingen en subsidies heeft onderzocht, zijn vermeende discriminatie³², onjuiste toepassing van de desbetreffende regels,

Onbillijkheid

Twee zaken betroffen het Uitvoerend Agentschap onderwijs, audiovisuele media en cultuur (EACEA). In zaak **1598/2008/MHZ** besloot het EACEA de kosten voor een conferentie te verwerpen, omdat het vond dat er mogelijk sprake was van belangenverstrengeling tussen de lokale partner en de ngo in kwestie. Het verwierp tevens (i) de kosten van een andere conferentie, die al onder een andere subsidieregeling viel, en (ii) kosten die tweemaal waren aangegeven. De ngo beweerde dat de beslissing van het EACEA onredelijk en buiten verhouding was. De Ombudsman was van mening dat bij de interpretatie van een contractuele bepaling inzake belangenverstrengeling ook rekening moet worden gehouden met de goede trouw en billijke behandeling en met de aard en het doel van het contract. Hij wees erop dat er niet echt sprake was van belangenverstrengeling en dat er op geen enkel moment persoonlijk profijt in het spel was. Het EACEA aanvaardde de benadering van de Ombudsman en stemde ermee in de desbetreffende bedragen niet terug te vorderen. Wat de overige kosten betreft, benadrukte de Ombudsman dat klaagster

31. C-278/05, *Carol Marilyn Robins e.a./Secretary of State for Work and Pensions* [2007] Jurispr. I-1053.

32. Zie zaak **1266/2009/KM** beschreven in sectie 1.4 onder „Door de instelling geregelde zaken en minnelijke schikkingen”.



failliet dreigde te gaan. Het EACEA verklaarde dat de relevante bepaling in het Financieel Reglement in dit geval geen administratieve beoordelingsvrijheid toeliet. De Ombudsman aanvaardde deze uitleg. Zaak [255/2009/JF](#) betrof een verzoek van het EACEA aan een ngo om 2 364 EUR van de kosten van een seminar dat zij had georganiseerd, terug te betalen. Naar aanleiding van het onderzoek van de Ombudsman bestudeerde het EACEA zijn dossiers opnieuw. Het EACEA stelde daarbij vast dat kosten welke het aanvankelijk als niet-subsidiabel had beschouwd, in feite wel voor subsidiëring in aanmerking kwamen. Het EACEA annuleerde zijn vordering tot terugbetaling. Uit het onderzoek van de Ombudsman kwam ook aan het licht dat klaagster kennelijk een vergissing had gemaakt bij het invullen van het subsidieaanvraagformulier. Als gevolg hiervan had klaagster niet het juiste bedrag voor deze kosten uitbetaald gekregen. In het licht van het feit dat de aandacht van het EACEA expliciet op deze vergissing was gevestigd, vond de Ombudsman dat het oneerlijk en ongepast zou zijn om klaagster niet de werkelijk gemaakte kosten te vergoeden. Het EACEA aanvaardde het voorstel van de Ombudsman voor een minnelijke schikking en betaalde klaagster 2 722 EUR.

Onjuiste toepassing van de regels

In zaak [485/2008/IP](#) werd een klacht ingediend door een Italiaanse onderzoeker die niet tevreden was over de wijze waarop zijn beroep tegen een besluit om zijn onderzoeksvoorstel te verwerpen was behandeld. Het betrof een van de eerste oproepen tot het indienen van voorstellen van de Europese Onderzoeksraad (ERC). Klager was van mening dat het comité van beroep had verzuimd in te gaan op zijn argument dat de beoordelaars bepaalde criteria onjuist toepasten of criteria toepasten die niet relevant waren. De Ombudsman kwam tot de bevinding dat de bewering van klager terecht was en hij maakte een kritische opmerking. Hij

verwelkomde echter het feit dat aanvragers in de nieuwe procedures toegang kregen tot de individuele beoordelingen van de onafhankelijke beoordelaars. Dit heeft een belangrijke nieuwe norm van transparantie voor Europese oproepen tot het indienen van voorstellen gecreëerd, wat de Ombudsman toejuichte.

Vermeend verzuim om een toereikende motivering te geven

In zaak [1793/2009/MHZ](#) werd een klacht ingediend door een consortium waarvan het subsidievoorstel door de Commissie was afgewezen. Het voorstel was beoordeeld door een panel van onafhankelijke deskundigen en hun beoordeling maakte deel uit van de motivering van de Commissie voor de afwijzing. De vertegenwoordiger van het consortium beweerde dat de afwijzing niet goed onderbouwd was. In haar standpunt legde de Commissie de hoofdlijnen van de beoordeling van de deskundigen uit. De Ombudsman vond de uitleg toereikend. Hij was van mening dat de Commissie, aangezien zij de eindbeslissing nam en een toereikende motivering voor een dergelijke beslissing moet geven, passende maatregelen kan en moet treffen indien manifeste fouten onder haar aandacht worden gebracht. Zij deed dit in de onderhavige zaak door de oorspronkelijke motivering voor de afwijzing van het voorstel van klager aan te passen en te verduidelijken.

Uitvoering van contracten

De Ombudsman is van oordeel dat er sprake is van wanbeheer wanneer een overheidsinstantie niet handelt in overeenstemming met een regel of een beginsel waaraan zij gehouden is. Er kan derhalve ook wanbeheer worden vastgesteld bij de naleving van verplichtingen die voortvloeien uit door de EU-instellingen gesloten contracten.

Klachten en onderzoeken

De reikwijdte van het onderzoek dat de Ombudsman in dergelijke gevallen kan instellen, is echter noodzakelijkerwijs beperkt. De Ombudsman huldigt de opvatting dat hij in het geval van een geschil niet moet proberen te bepalen of er sprake is van contractbreuk door een van de partijen. Deze vraag kan slechts effectief worden behandeld door een bevoegde rechtbank, die naar de argumenten van beide partijen ten aanzien van de relevante nationale wetgeving kan luisteren en conflicterende bewijzen voor betwiste feitelijkheden kan evalueren.

Bij contractuele geschillen acht de Ombudsman het gerechtvaardigd om zijn onderzoek te beperken tot de vraag of de instelling van de Unie een coherent en redelijk verslag bij hem heeft ingediend over de rechtsgrond waarop de acties zijn gebaseerd en de reden waarom de instelling van mening is dat haar standpunt terecht is. Indien dat het geval is, zal de Ombudsman concluderen dat zijn onderzoek geen geval van wanbeheer aan het licht heeft gebracht. Deze conclusie zal niet van invloed zijn op het recht van de partijen om hun contractuele geschil ter beoordeling aan een bevoegde rechtbank voor te leggen. Als de partijen dat doen, zal de Ombudsman zijn onderzoek onmiddellijk sluiten en geen verdere beoordeling maken, gelet op artikel 2, lid 7, van zijn Statuut.

Alle volwaardige schriftelijke onderzoeken die door de Ombudsman in 2010 op het vlak van contracten zijn uitgevoerd, hadden betrekking op de Commissie.

Alle volwaardige schriftelijke onderzoeken die door de Ombudsman in 2010 op het vlak van contracten zijn uitgevoerd, hadden betrekking op de Commissie. Enkele van de onderzochte kwesties waren late betalingen, geschillen over subsidiabele kosten en problemen met betrekking tot onderaannesteding. Vier zaken³³ betroffen het billijkheidsbeginsel. De Ombudsman heeft er zich enorm voor ingezet om het te bevorderen, in overeenstemming met artikel 41, lid 1, over het grondrecht op behoorlijk bestuur.

Late betaling

In 2009 opende de Ombudsman een vervolgonderzoek naar aanleiding van een eerder onderzoek op eigen initiatief (OI/5/2007/GG) naar de tijdigheid van betalingen door de Commissie. Uit dit onderzoek (OI/1/2009/GG) moest blijken of er vooruitgang was geboekt op dit terrein. In het kader van dit onderzoek op eigen initiatief werd de Ombudsman op de hoogte gesteld van een zaak waarbij een betaling met een vertraging van 754 dagen werd gedaan. Op het eerste gezicht moest er waarschijnlijk van worden uitgegaan dat dit een uitzondering was. De Ombudsman constateerde tevens dat er rente was betaald over de late betaling en dat hierover geen klacht was ingediend. Hij besloot dit geval los van het algemene onderzoek op eigen initiatief te onderzoeken en opende onderzoek op eigen initiatief OI/2/2010/GG. De aanzienlijke betalingsachterstand was toe te schrijven aan een ernstige onderbezetting destijds, die op haar beurt veroorzaakt was door een groot verloop van personeel. Benadrukt werd dat de tijdigheid van betalingen in het betrokken directoraat sindsdien sterk was verbeterd. Na het bestuderen van het dossier was de Ombudsman het ermee eens dat de zaak geen structureel probleem aanduidde. Hij merkte ook op dat deze zaak en de problemen die daaruit voortkwamen, al waren onderzocht door de Rekenkamer.

Geschillen over subsidiabele kosten of audits

In zaak 1962/2009/KM beweerde klager dat het directoraat-generaal Transport en energie (DG TREN) van de Commissie de EU-bijdrage voor de kosten van een project verkeerd had berekend en percentages voor zijn bijdrage toepaste die niet in het contract waren voorzien. Klager beweerde ook dat DG TREN traag was geweest in de afhandeling van het project. De Commissie heeft de kwestie opnieuw beoordeeld en vergoedde de projectpartners 38 000 EUR. Ten

33. Zaken 173/2009/RT, 2945/2008/FOR, 2509/2008/ELB en 2486/2008/MF.



aanzien van de vermeende vertraging onderstreepte de Commissie dat het proces dat leidde tot haar betalingsbesluit weliswaar lang was, maar dat het altijd actief was gevolgd.

Zaak **3249/2008/KM** betrof de gedeeltelijke afwijzing van een eis tot betaling in een contractuele zaak. In augustus 2005 vroeg de vereniging in kwestie een wijziging van de begroting aan omdat haar tentoonstelling meer steden aandeed dan aanvankelijk gepland. Een medewerker van de Commissie keurde de voorgestelde wijzigingen goed. De Commissie verminderde de uiteindelijke betaling aan de vereniging met meer dan 6 000 EUR, daar zij niet tijdig op de hoogte zou zijn gesteld van de wijziging van de begroting. Na de zaak te hebben bestudeerd, concludeerde de Ombudsman dat de Commissie geen logisch en overtuigend verhaal had ten aanzien van haar handelwijze betreffende de eis tot betaling van klagster. De Commissie heroverwoog vervolgens de eis en stemde ermee in klagster de resterende 6 025 EUR, plus 1 586 EUR aan rente te betalen.

Zaak **2834/2007/BEH** betrof een audit waartoe de Commissie was overgegaan. De Ombudsman concludeerde dat de Commissie verzuimd had de audit binnen een redelijke termijn te organiseren. Verder was hij van mening dat de Commissie verzuimd had klager te voorzien van een Duitse vertaling van het voorlopige auditverslag. Tot slot stelde hij nog een ander punt van wanbeheer vast, namelijk het verzuim van de Commissie om toereikende uitleg te geven over de reden waarom een audit van vier dagen evenredig was in een zaak zoals deze.

Onbillijkheid

In zaak **2509/2008/ELB** sloot een non-profitvereniging een subsidiëringscontract met de Commissie af inzake uitvoering

van een project voor hulp aan vrouwen die slachtoffer waren van terroristisch geweld in Algerije. Er ontstonden problemen toen de vereniging een voertuig verkocht dat zij bij aanvang van het project had gekocht. Volgens de Commissie voorzag het subsidiëringscontract niet hierin en zij gaf opdracht om geld van de vereniging terug te vorderen. De Ombudsman stelde weliswaar vast dat klagster een vergissing had begaan, maar concludeerde dat het besluit van de Commissie om de volledige kosten van het voertuig niet-subsidiabel te verklaren niet in verhouding stond met de daad. Hij stelde een minnelijke schikking voor. Omwille van kostenefficiëntie besloot de Commissie de inningsopdracht in te trekken.

Problemen in verband met onderaannesteding

Wanneer gebruik wordt gemaakt van contracten voor de uitvoering van door de EU gefinancierde acties of programma's, gaat de Commissie normaal gezien een contractuele relatie aan met een bepaald bedrijf of consortium, dat vervolgens het project in kwestie uitvoert door gebruik te maken van onderaannemers, deskundigen of de eigen werknemers. In vele gevallen heeft de Commissie bepaalde rechten ten aanzien van de deskundigen of de werknemers van de contractant. Deze specifieke contractuele omgeving kan aanleiding vormen voor geschillen tussen de contractanten van de Commissie en hun personeel of deskundigen; de Ombudsman is in dit verband van mening dat de Commissie een zekere mate van verantwoordelijkheid heeft. De bijdrage van de Commissie aan de openbare raadpleging over de herziening van het Financieel Reglement bevatte concrete voorstellen om dit soort problemen aan te pakken³⁴. Hierna volgt een interessante zaak uit 2010 waarin een beroep werd gedaan op de verantwoordelijkheid van de Commissie voor haar contractant:

³⁴. Deze bijdrage is beschikbaar op de website van de Ombudsman: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/4592/html.bookmark>

Klachten en onderzoeken

De klagers in zaak **760/2009/JMA** beweerden dat de Commissie niet naar behoren toezicht had gehouden op een Nederlands particulier wervingsbureau dat tests voor haar organiseerde. Na bestudering van het contract tussen het bureau en de Commissie concludeerde de Ombudsman dat de kandidaten de Commissie niet rechtstreeks konden verzoeken om na te gaan of hun selectie door het bureau billijk en transparant was, omdat het contract deze mogelijkheid uitsloot. Hij maakte echter een aanvullende opmerking waarbij hij de Commissie verzocht te overwegen om opnieuw in contact te treden met het bureau en een passende uitleg te vragen over de reden waarom het bureau klagers eerst meegedeeld had dat ze waren geselecteerd om hen vervolgens, zes maanden later, te informeren dat ze niet geslaagd waren voor de tests.

Administratie en Statuut van de ambtenaren

Ook de rechten van personen met een handicap stonden op het spel in een aantal zaken. De Ombudsman heeft in deze zaken geprobeerd ervoor te zorgen dat artikel 26 van het Handvest over de integratie van personen met een handicap werd geëerbiedigd.

Elk jaar ontvangt de Ombudsman een aantal klachten over de administratieve werkzaamheden van de instellingen (39 onderzoeken of 12 % van het totale aantal in 2010 afgesloten onderzoeken). Deze werkzaamheden hebben betrekking op de toepassing van het Statuut van de ambtenaren en andere relevante teksten. De zaken betreffen bijna alle instellingen, zoals de hierna volgende voorbeelden illustreren, en zij zijn zeer uiteenlopend van aard, hoewel het billijkheidsbeginsel regelmatig opduikt. Ook de rechten van personen met een handicap stonden op het spel in een aantal zaken. De Ombudsman heeft in deze zaken geprobeerd ervoor te zorgen dat artikel 26 van het Handvest over de integratie van personen met een handicap werd geëerbiedigd. De Ombudsman juicht de proactieve houding van de instelling in vele van deze gevallen toe, die zorgde voor een positief resultaat³⁵.

Verzuim om de rechten van personen met een handicap te eerbiedigen

In zaak **1226/2008/OV** stemde de Commissie ermee in om klaagster een gereserveerde parkeerplaats toe te kennen voor de resterende twee jaren van haar loopbaan. De ambtenaar in kwestie had een ernstig ongeluk gehad, als gevolg waarvan bij haar een blijvende invaliditeit van 4 % was vastgesteld. Zij beweerde dat de Commissie haar aanvraag voor een gereserveerde parkeerplaats eerlijk noch correct had behandeld. De klager in zaak **2710/2009/RT** beweerde dat de Commissie had verzuimd hem het bedrag dat met zijn percentage van blijvende invaliditeit overeenkomt, uit te betalen, ook al deelde zij hem mee dit te hebben gedaan. Zij gaf hem ook misleidende informatie. Klager deelde de Ombudsman vervolgens mee dat de Commissie intussen het verschuldigde bedrag had betaald, samen met rente voor de late betaling.

Twee zaken betreffende een bepaling in het Statuut van de ambtenaren waarbij de toelage van een kind ten laste van een personeelslid kan worden verdubbeld indien het kind aan een ernstige ziekte lijdt die veel uitgaven vraagt, leidden tot zeer verschillende resultaten. In zaak **1963/2009/ELB** aanvaardde de Commissie de door de Ombudsman voorgestelde minnelijke schikking om klager een dubbele toelage te verlenen vanaf 2006, toen de ziekte van zijn zoon werd vastgesteld, in plaats van 2008, toen het verzoek volgens de Commissie werd ingediend. Het antwoord van het Parlement in zaak **1953/2008/MF** was zeer verschillend. Klager betoogde dat het Parlement niet eerlijk en niet in overeenstemming met het gelijkheidsbeginsel had gehandeld bij het afwijzen van zijn verzoek om betaling van de dubbele kindertoelage met terugwerkende kracht. Hij voerde ook aan dat het Parlement onvoldoende rekening had gehouden met een arrest van het Hof van Justitie. De Ombudsman

³⁵. Zie bijvoorbeeld zaak **1131/2009/MF** beschreven in sectie 1.4 onder „Door de instelling geregelde zaken en minnelijke schikkingen”.



meende dat het voor het Parlement, ook al was het niet wettelijk verplicht het arrest uit te voeren voor ambtenaren in soortgelijke omstandigheden, volkomen wettig zou zijn dit wel te doen, maar ook in overeenstemming met de beginselen van goed bestuur. Hij wees erop dat de weigering van het Parlement des te zwaarder werd aangerekend, omdat klager uitdrukkelijk had verzocht te wachten op het arrest van het Hof alvorens tot inhouding te besluiten, hetgeen het Parlement niet heeft gedaan. Het Parlement verwierp de oproep van de Ombudsman tot het betalen van de som in kwestie aan klager, zijnde 5 500 EUR. De Ombudsman benadrukte het sociale belang van toelagen die worden uitgekeerd aan ouders van gehandicapte kinderen. Hij sloot de zaak met een kritische opmerking en hij bracht de Commissie verzoekschriften van het Parlement op de hoogte van het standpunt van diens administratieve diensten met betrekking tot de grondrechten van kinderen en van personen met een handicap.

Een ambtenaar van de Raad wiens zoon aan een ernstige ziekte lijdt, beweerde tot slot in zaak [129/2009/VL](#) dat de Raad had nagelaten zijn vragen te beantwoorden en voldoende ondersteuning te verlenen aan afhankelijke, gehandicapte gezinsleden van ambtenaren van de Raad. De Raad deelde de Ombudsman mee dat hij had beslist om de zoon van klager de desbetreffende toelage voor onbepaalde tijd toe te kennen. De Raad behield zich evenwel het recht voor om eventuele noodzakelijke controles uit te voeren. De Raad verzekerde klager ook uitdrukkelijk dat hij, zelfs wanneer klager er niet meer zou zijn, zijn zorgplicht met betrekking tot diens zoon zou nakomen. De Ombudsman concludeerde dat de Raad volledig uitvoering had gegeven aan de desbetreffende statutaire rechten van diens ambtenaren, de nodige interne maatregelen had genomen om ervoor te zorgen dat die rechten kunnen worden uitgeoefend en

aanvullende maatregelen had getroffen die verder gingen dan de door het Statuut gewaarborgde rechten.

Onbillijkheid

In een andere zaak ([906/2009/JF](#)), die illustreert dat behoorlijk bestuur verder gaat dan wettigheid, toonde de Commissie aan mee te willen werken met de Ombudsman en te willen streven naar een gunstige uitkomst van de klacht. Na een aantal vergissingen te hebben begaan bij de betaling van een hulpfunctionaris, vorderde zij een deel van het te veel betaalde bedrag terug. Klaagster vocht de terugvordering van het resterende bedrag aan. Zij zette haar zaak kracht bij door te wijzen op de talloze fouten van de Commissie en haar eigen destijds moeilijke financiële situatie. De Ombudsman constateerde dat de Commissie het recht had het bedrag van klagster terug te vorderen. In een voorstel voor een minnelijke schikking nodigde hij de Commissie echter uit de verantwoordelijkheid te nemen voor haar herhaalde administratieve fouten door af te zien van de terugvordering. De Commissie trok haar vordering tot terugbetaling in.

Verzuim om onpartijdigheid te garanderen

Zaak [3289/2008/BEH](#) betrof een ambtenaar van het Parlement die een klacht uit hoofde van artikel 90, lid 2, indiende over het aantal meritpunten dat hem was toegekend in 2005. In zijn klacht aan de Ombudsman beweerde hij dat het besluit over zijn klacht uit hoofde van artikel 90, lid 2, door de Secretaris-generaal van het Parlement was genomen. Aangezien de Secretaris-generaal een beslissende rol had gespeeld in het nemen van de bestreden beslissing, had hij het besluit aan de voorzitter van het Parlement moeten overlaten. De Ombudsman wees erop dat het doel van de interne regels van het Parlement is de bevoegdheid tot het nemen van een besluit over een klacht uit hoofde van artikel 90, lid 2, voor zover mogelijk,

Klachten en onderzoeken

te verlenen aan een andere autoriteit dan die welke de bestreden beslissing heeft genomen. Dit doel wordt niet verwezenlijkt indien een autoriteit die nauw is betrokken bij het nemen van een beslissing, maar officieel niet hiervoor verantwoordelijk is, een besluit over een klacht uit hoofde van artikel 90, lid 2, neemt. Gezien de mate van betrokkenheid van de Secretaris-generaal bij de beslissing om twee meritepunten aan klager toe te kennen, concludeerde de Ombudsman dat de eerstgenoemde niet in een positie was om voldoende garanties te bieden dat er geen legitieme twijfel over zijn onpartijdigheid was. Hij sloot de zaak met een kritische opmerking.

Vergelijkende onderzoeken en selectieprocedures

EPSO

Het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO) is het onderwerp van de meeste onderzoeken van de Ombudsman naar algemene vergelijkende onderzoeken en andere selectieprocedures. Gezien de rol van het EPSO als prominent contactpunt met een groot aantal EU-burgers, is het uitermate belangrijk dat het EPSO een cultuur van dienstverlening aan de burgers aanwendt en op een transparante manier activiteiten uitvoert.

Veel van de problemen bij vergelijkende onderzoeken die door het EPSO werden georganiseerd, werden opgelost via versnelde procedures, hetgeen aantoont dat het EPSO ervoor openstond de problemen op een snelle en eerlijke manier op te lossen. Van de negen volwaardige onderzoeken van de Ombudsman met betrekking tot het EPSO in 2010, werden er zeven afgesloten zonder de vaststelling van wanbeheer, terwijl in de achtste zaak geen verder onderzoek nodig was en de laatste zaak werd ingetrokken door de klager. Dit is een aanzienlijke verbetering in vergelijking met 2009.

Vermeend verzuim om gelijke behandeling te waarborgen

Zaak **1994/2008/IP**³⁶ was een van de zaken waarbij het EPSO betrokken was en die werd gesloten zonder de vaststelling van wanbeheer. In deze zaak oordeelde de Ombudsman dat het EPSO geldige en toereikende redenen had aangevoerd ter rechtvaardiging van zijn beslissing te corresponderen met kandidaten voor het algemene vergelijkende onderzoek in kwestie in één van slechts drie talen – Engels, Frans of Duits. Het EPSO legde uit dat het doel van dit beleid was een efficiënte communicatie tijdens de sollicitatieprocedure te waarborgen. Een voorwaarde van het vergelijkende onderzoek was ook dat kandidaten ten minste een van de drie talen goed zou beheersen.

Andere instellingen, organen en instanties

De meerderheid van de klachten met betrekking tot werving mag dan betrekking hebben op het EPSO, de Ombudsman ontvangt soms ook klachten die gericht zijn tegen andere instellingen, met name tegen nieuwe agentschappen die nog bezig zijn met het vastleggen van hun wervingsprocedures.

Verzuim om het recht op beroep te eerbiedigen

In zaak **923/2009/FOR** betreffende het Europees Agentschap voor het beheer van de operationele samenwerking aan de buitengrenzen van de lidstaten van de Europese Unie (Frontex) beweerde klager dat het gedrag van Frontex onbillijk, niet transparant, onbeleefd en onprofessioneel was. Bovendien ondermijnde het zijn recht op beroep, dat hij niet kon uitoefenen omdat Frontex niet met hem communiceerde. Klager had gesolliciteerd naar drie functies bij Frontex. De Ombudsman constateerde

Van de negen volwaardige onderzoeken van de Ombudsman met betrekking tot het EPSO in 2010, werden er zeven afgesloten zonder de vaststelling van wanbeheer, terwijl in de achtste zaak geen verder onderzoek nodig was en de laatste zaak werd ingetrokken door de klager.

³⁶. Zie ook zaak **2831/2009/RT** beschreven in sectie 1.4 onder „Aanvullende opmerkingen”.



dat Frontex de beginselen van behoorlijk bestuur in deze zaak niet eerbiedigde. Dit verzuim was bijzonder ernstig, aangezien het klagers grondrecht op beroep tegen een besluit dat hem nadelig trof, hinderde. In zijn besluit verwees de Ombudsman naar het Handvest, en meer bepaald naar artikel 47 dat voorziet in het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en op een onpartijdig gerecht. De Ombudsman sloot de zaak met een kritische opmerking.

Vermeende schending van gerechtvaardigde verwachtingen

In zaak [2924/2007/TS](#) deelde het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC) klager mee dat zij voor een functie was geselecteerd. Twee weken voordat ze geacht werd met het werk te beginnen, liet het EESC haar weten dat zij niet kon worden aangeworven omdat zij nog geen drie jaar van een post-secundaire studiecycclus had voltooid. Klager had haar baan in Finland al opgezegd, een appartement in Brussel gehuurd en haar appartement in Finland verhuurd. De Ombudsman oordeelde dat het EESC haar sollicitatie en cv niet goed had nagelezen. Bovendien had het EESC klager ten onrechte laten weten dat ze voor de functie was geselecteerd, voordat het tot aanstelling bevoegd gezag een formeel besluit over haar aanwerving had genomen. Na het voorstel voor een minnelijke schikking van de Ombudsman³⁷ stemde het EESC ermee in om klager 3 965 EUR te betalen als financiële genoegdoening voor de materiële verliezen die zij had geleden door zijn optreden.

Institutionele, beleids- en overige kwesties

De laatste categorie van overige zaken omvat een scala aan klachten tegen de instellingen betreffende hun beleidsvorming of hun algemene functioneren. De beweringen betroffen – opnieuw – onbillijkheid, administratieve fouten, machtsmisbruik en niet-nakoming van verplichtingen³⁸.

Onbillijkheid

In zaak [3272/2008/BEH](#) betreffende toegang van de leden van het Europees Parlement tot de persruimte van het Raadsgebouw tijdens bijeenkomsten van de Europese Raad, oordeelde de Ombudsman dat klager niet had aangetoond dat de Raad willekeurig handelde door de parlementaire delegatie hetzelfde aantal badges toe te kennen als aan andere delegaties. Bovendien stelde hij dat de beslissing van de Raad om algemeen toepasselijke beperkingen door te voeren in plaats van beperkingen van geval tot geval, niet als wanbeheer kan worden beschouwd. Hij hield in dit verband rekening met de beoordelingsmarge waarover de Raad beschikt. Ten aanzien van de eis om de leden van het Europees Parlement onbeperkte toegang te verlenen, oordeelde de Ombudsman dat, gezien het feit dat het Europees Parlement momenteel meer dan 700 leden telt en dat de capaciteit van het Raadsgebouw beperkt is, de weigering van de Raad om aan de eis van klager tegemoet te komen niet kon worden bekritiseerd.

³⁷. Het voorstel voor een minnelijke schikking werd gedaan omwille van het feit dat het EESC klager schade had berokkend. De Ombudsman heeft geen analyse uitgevoerd op grond van de door de rechterlijke instanties van de EU neergelegde voorwaarden voor wat betreft de schending van gerechtvaardigde verwachtingen.

³⁸. Zie zaak [1450/2007/BEH](#) beschreven in sectie 1.4 onder „Ontwerpaanbevelingen”.

Klachten en onderzoeken

In zaak **2905/2008/GG** betreffende een toegangsverbod dat aan een wetenschapper werd opgelegd wegens vermeende intimidatie van een personeelslid van de EU, legde de Ombudsman uit dat hij het „nul-tolerantie-beleid” van de Commissie ten aanzien van intimidatie oprecht toejuichte. Hij benadrukte echter dat het vermoeden van onschuld eveneens moet worden geëerbiedigd. Verder was hij van oordeel dat klager niet de mogelijkheid was gegeven zijn opmerkingen te maken voordat het toegangsverbod werd opgelegd en dat dit verzuim een flagrante schending was van het recht te worden gehoord. Hij constateerde ook dat de Commissie klager niet in kennis had gesteld van zijn besluit en dat zij geen geldige reden had gegeven voor het zenden van een kopie van een brief met negatieve opmerkingen over hem naar een derde partij. De Ombudsman riep de Commissie ertoe op het toegangsverbod op te heffen, zich te verontschuldigen voor de fouten die zij had gemaakt en de derde partij mee te delen dat het toegangsverbod was opgeheven. De Commissie verontschuldigde zich voor het feit dat zij klager niet van het toegangsverbod in kennis had gesteld, maar zij verwierp de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman met betrekking tot de andere punten van de zaak. De Ombudsman maakte enkele kritische opmerkingen.

Zaak **647/2010/RT** betrof het vermeende verzuim van de Commissie om het saldo te betalen voor een jumelageprogramma in Servië. Klager beweerde dat de Commissie onbillijk en disproportioneel handelde door haar weigering om te betalen voor bepaalde kosten die in verband met het project waren aangegaan. Tijdens het onderzoek deelde klager de Ombudsman mee dat de Commissie ermee had ingestemd het saldo te betalen, door te aanvaarden bijna het gehele gevraagde bedrag te betalen.

In zaak **296/2009/OV** betreffende conclusies van de Raad over de bescherming van spaartegoeden beweerde een burger dat de Raad had verzuimd zijn woord gestand te doen, Europese burgers bedroog en het beginsel van gerechtvaardigde verwachtingen schond. De Raad insisterde bij de Ombudsman dat de klacht geen betrekking had op wanbeheer. Hij voerde ook aan dat de conclusies niet wettelijk bindend waren. De Ombudsman herinnerde eraan dat klager beweerde dat het verzuim van de Raad om zijn politieke besluit ten uitvoer te leggen wanbeheer vormde. Hij meende daarom dat hij bevoegd was deze bewering in behandeling te nemen, maar hij onderstreepte dat een klacht over deze kwestie alleen gegrond zou zijn indien de Raad precieze beloften had gedaan en vervolgens verzuimd had deze na te komen. De Ombudsman stelde vast dat de richtlijn in kwestie intussen was gewijzigd en dat de lidstaten verplicht waren geweest uiterlijk per 1 juli 2009 te voorzien in de in de conclusies vastgestelde beschermingsniveaus. Hij concludeerde dat de kwestie niet langer van belang was en dat er geen verder onderzoek nodig was.

Administratieve fouten

Zaak **865/2008/OV** betrof een vermeende administratieve fout met betrekking tot visvangstquota's voor het westen van Schotland. Volgens klager had de Commissie in de tabel waarin de voorgestelde beperkingen werden opgesomd, per vergissing de kolommen van het westen van Schotland en de Noordzee verwisseld. De Ombudsman bevestigde de fout, maar de Commissie verwierp de ontwerpaanbeveling waarin de Ombudsman verzocht de fout toe te geven en, voor zover nog mogelijk, corrigerende maatregelen te treffen. De Commissie herhaalde haar argument dat het desbetreffende voorstel bewust was gedaan en gebaseerd was op wetenschappelijk



bewijs waaruit bleek dat de kabeljauw in het westen van Scotland in een kritische toestand verkeerde. Bovendien, zelfs indien een fout zou zijn gebeurd, zou het niet meer mogelijk zijn om corrigerende maatregelen te nemen. De Ombudsman sloot de zaak met een kritische opmerking. De Commissie erkende vervolgens de fout in een brief aan de Ombudsman en herzag daarbij het standpunt dat zij had ingenomen tijdens het onderzoek.

Machtsmisbruik

In zaak **1182/2009/(BU)JF** beklagde een klein onderhoudsbedrijf voor lichte vliegtuigen zich bij de Ombudsman over de vergoeding die het Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart (EASA) in rekening had gebracht voor op zijn verzoek uitgevoerde werkzaamheden ten behoeve van een kleine veiligheidsaanpassing aan een vliegtuig. Het onderzoek van de Ombudsman bracht aan het licht dat EASA op grond van de geldende wettelijke bepalingen ter zake en de informatie waarover klager beschikte, de vergoeding terecht in rekening had gebracht. Tijdens het onderzoek bleek echter ook dat EASA bij het vorderen van voornoemde vergoeding van klager een formele waarschuwing had afgegeven die onder meer voorzag in de mogelijkheid tot intrekking van klagers bestaande certificaten. De Ombudsman was van mening dat een dergelijke waarschuwing in dit geval disproportioneel, beledigend en mogelijk onwettig was en dat EASA zich bij klager moest verontschuldigen. EASA bood zijn verontschuldigen aan en herzag zijn formele waarschuwingen. Voorts liet het de Ombudsman weten voornemens te zijn wijzigingen in de toepasselijke wetgeving voor te stellen.

1.7 Overdrachten en advies

In ruim 70 % van alle verwerkte gevallen in 2010 (1 997) kon de Europese Ombudsman de klager van dienst zijn door een onderzoek in te stellen naar de zaak, door de klacht over te dragen aan een bevoegd orgaan of door de klager te adviseren tot welke instantie hij zich het beste kon wenden. Klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen, hebben vaak betrekking op vermeende inbreuken van de EU-wetgeving door de lidstaten. Veel van dergelijke gevallen kunnen het beste worden behandeld door een nationale of regionale ombudsman binnen het Europees Netwerk van Ombudsmannen. De Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement neemt ook als volledig lid deel aan het Netwerk. Een van de doelen van dit Netwerk is om de snelle overdracht van klachten aan de bevoegde nationale of regionale ombudsman of een soortgelijk orgaan te vergemakkelijken.

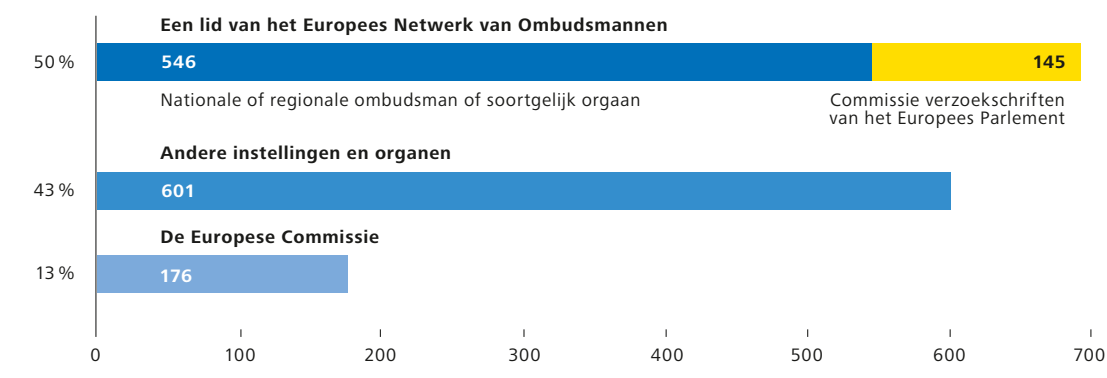
Van alle door de Europese Ombudsman in 2010 verwerkte klachten viel 53 % (1 435 klachten) binnen de bevoegdheid van een lid van het Europees Netwerk van Ombudsmannen. Hiervan vielen 744 zaken binnen het mandaat van de Europese Ombudsman. Zoals is te zien in figuur 1.12, werd de klacht in 691 gevallen aan een lid van het Netwerk overgedragen³⁹ of werd de klager geadviseerd contact op te nemen met een lid van het Netwerk (546 klachten werden doorverwezen naar een nationale of regionale ombudsman of een soortgelijk orgaan, terwijl 145 klachten werden doorverwezen naar de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement).

Klachten die buiten het mandaat van de Ombudsman vallen, hebben vaak betrekking op vermeende inbreuken van de EU-wetgeving door de lidstaten.

³⁹. Een klacht wordt slechts doorverwezen met voorafgaande toestemming van de klager en op voorwaarde dat de klacht gegrond blijkt.

Klachten en onderzoeken

Figuur 1.12: Klachten overgedragen aan andere instellingen en organen / Klagers geadviseerd om contact op te nemen met andere instellingen en organen



NB 1: Deze cijfers omvatten 187 klachten die tegen het eind van 2009 werden geregistreerd en in 2010 werden verwerkt, doch niet 46 klachten die tegen het eind van 2010 werden geregistreerd en die aan het eind van het jaar nog in verwerking waren om te bepalen wat ermee moest gebeuren.

NB 2: In enkele gevallen werd meer dan één soort advies gegeven aan de klager. Opgeteld komen deze percentages daarom uit boven de 100 %.

In sommige gevallen acht de Ombudsman het passend om de klacht over te dragen aan de Europese Commissie of aan SOLVIT, een netwerk dat door de Commissie is opgezet om mensen te helpen die bij de uitoefening van hun rechten in de interne markt van de Unie op hindernissen stuiten. Voordat een klacht wordt overgedragen of de klager een advies ontvangt, doen de diensten van de Ombudsman er alles aan om ervoor te zorgen dat het best mogelijke advies wordt gegeven. In 2010 werden 176 klagers doorverwezen naar de Commissie⁴⁰, terwijl 601 gevallen werden doorverwezen naar andere instellingen en organen, zoals SOLVIT en gespecialiseerde ombudsmannen of organen voor het afhandelen van klachten in de lidstaten.

In totaal werd in 61 % van alle zaken die in 2010 werden onderzocht, een advies gegeven of werd de zaak overgedragen. Hierna volgen voorbeelden.

De rol van leden van het Europees Netwerk van Ombudsmannen

De burgemeester van een plaats in Zamora beklagde zich over de slechte staat van de wegen aldaar, die onder de verantwoordelijkheid van de regionale overheid van Castilië en León (Spanje) vallen. Klager deelde de Ombudsman mee dat de gemeenteraad bij diverse gelegenheden bij de regionale overheid had geklaagd, maar zonder een bevredigend antwoord te ontvangen. Met toestemming van klager droeg de Ombudsman de zaak over aan de regionale ombudsman van Castilië en León.

3071/2009/PL

Een Algerijns onderdaan vroeg de Franse autoriteiten in Straatsburg hem het huwelijkscertificaat van zijn grootvader te verstrekken die tijdens de Eerste Wereldoorlog in Frankrijk had gestreden. Hij beweerde dat de lokale autoriteiten niet hadden gereageerd op zijn verzoek. Met toestemming van klager droeg de Ombudsman de zaak over aan de Franse Ombudsman.

1785/2010/PF

⁴⁰. Dit cijfer omvat ook een aantal gevallen waarin een klacht tegen de Commissie niet ontvankelijk werd verklaard omdat niet de nodige administratieve stappen waren gezet voordat de klacht werd ingediend bij de Ombudsman.



Klager geadviseerd om contact op te nemen met de Europese Commissie

Een individuele burger beweerde dat de Duitse federale dienst voor migratie en vluchtelingen discrimineerde jegens de echtgenotes van EU-burgers die niet van Duitse afkomst waren, door hen drie maanden te laten wachten alvorens hen toe te laten tot door de federale overheid gesponsorde integratiecursussen. Klager wenste de Europese Commissie van de ongelijke behandeling op de hoogte te stellen en een vordering tot staking in te stellen tegen de dienst of tegen Duitsland. Klager gaf de Ombudsman toestemming om de klacht aan de Commissie over te dragen.

2313/2010/NF

Een Duitse burger die sinds 1994 op Bonaire (Nederlandse Antillen) woonde met zijn echtgenote, beweerde dat buitenlanders, toen hij naar Bonaire verhuisde, een storting van contant geld moesten doen om een verblijfsstatus op Bonaire te verkrijgen. De overheid zou de storting na een verblijf van tien jaar terugbetalen. Hij klaagde zich dat de lokale autoriteiten alleen Nederlandse burgers terugbetaalden en andere EU-burgers formeel weigerden terug te betalen. Klager beweerde dat deze praktijk een schending van de EU-wetgeving was. Klager voelde zich gediscrimineerd en vroeg de Ombudsman om hulp. De Ombudsman droeg de klacht, met toestemming van klager, over aan de Commissie.

2476/2010/NF

Aan SOLVIT overgedragen klacht

Een Spaanse burger diende bij de Ombudsman een klacht in tegen het directoraat-generaal Verkeer (ministerie van Binnenlandse Zaken, Spanje) wegens het niet erkennen van zijn Britse D1-rijbewijs en de mogelijke schending van de EU-wetgeving inzake rijbewijzen. Twee weken na indiening van de klacht contacteerde deze persoon de Ombudsman om te melden dat hij zich bij het netwerk SOLVIT had beklaagd, dat hem had meegedeeld dat het een onderzoek zou openen. De Ombudsman droeg de zaak over aan SOLVIT Spanje.

1769/2010/PL

In het tijdperk van het Verdrag van Lissabon is het van essentieel belang dat de instellingen een cultuur van dienstverlening aan burgers en van eerbiediging van hun rechten aannemen en verder ontwikkelen. In de voorgaande thematische analyse is geprobeerd de breedte en rijkdom van de onderzoeken van de Ombudsman in 2010 te vatten en de verschillende manieren te tonen waarop de Ombudsman heeft getracht om de beginselen van een cultuur van dienstverlening te bevorderen en het Handvest van de grondrechten tot een levende werkelijkheid te maken. Lezers die de onderzoeken van de Ombudsman diepgaander wensen te bestuderen, kunnen de zoekfaciliteiten op de website van de Ombudsman gebruiken om de uitgebreidere verzameling van samenvattingen van besluiten, ontwerpaanbevelingen en speciale verslagen te raadplegen die online beschikbaar zijn.

2

Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

In dit hoofdstuk worden de betrekkingen van de Europese Ombudsman in 2010 met de instellingen van de EU, zijn collega-ombudsmannen en andere voornamelijk belanghebbenden besproken. Er wordt een overzicht gegeven van de bijeenkomsten, seminars en andere verrichte activiteiten om ervoor te zorgen dat klachten op een doeltreffende manier worden behandeld, dat optimale praktijken zo breed mogelijk worden gedeeld en dat de diverse belanghebbenden zich meer bewust worden van de rol van de Ombudsman.

Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

2.1 Betrekkingen met de instellingen, organen en instanties van de Europese Unie¹

De Europese Ombudsman houdt regelmatig bijeenkomsten met leden en ambtenaren van de instellingen van de EU, om te bespreken hoe de kwaliteit van het bestuur kan worden verbeterd, het belang van een goede klachtenafhandeling te benadrukken en te zorgen voor een correcte follow-up van zijn opmerkingen, aanbevelingen en verslagen.

Aangezien de Europese Commissie de instelling is waarop het grootste deel van de jaarlijks door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken betrekking heeft, worden er aanzienlijke inspanningen geleverd om regelmatige contacten te onderhouden met haar leden en ambtenaren.

Aangezien de Europese Commissie de instelling is waarop het grootste deel van de jaarlijks door de Ombudsman uitgevoerde onderzoeken betrekking heeft, worden er aanzienlijke inspanningen geleverd om regelmatige contacten te onderhouden met haar leden en ambtenaren. In 2010 had de heer Diamandouros een ontmoeting met de voorzitter van de Europese Commissie, de heer José Manuel Durão Barroso, met de vicevoorzitter van de Commissie verantwoordelijk voor Interinstitutionele betrekkingen en administratie, de heer Maroš Šefčovič, met de vicevoorzitter van de Commissie verantwoordelijk voor Justitie, grondrechten en burgerschap, mevrouw Viviane Reding, en met het lid van de Commissie verantwoordelijk voor Interne markt en diensten, de heer Michel Barnier. Hij had ook een ontmoeting met de secretaris-generaal van de Commissie, mevrouw Catherine Day, de directeur-generaal van de Juridische dienst, de heer Luis Romero, en de personeelsbemiddelaar van de Commissie, mevrouw Mercedes de Sola. Het hoofd van de afdeling Juridische zaken van de Ombudsman vergaderde maandelijks met de directeur verantwoordelijk voor interinstitutionele betrekkingen binnen het

secretariaat-generaal van de Commissie, om onderzoeken met betrekking tot de Commissie op te volgen. In november gaf hij een presentatie voor de coördinatoren van de Commissie die verantwoordelijk zijn voor onderzoeken van de Ombudsman.

De betrekkingen van de Ombudsman met de Commissie reiken verder dan zijn werkzaamheden in verband met onderzoeken: in 2010 had de heer Diamandouros een ontmoeting met de ambtenaren van de Commissie die verantwoordelijk zijn voor de Eurobarometer en gaf hij voor het eerst een presentatie voor de Europese Documentatiecentra over de toegang tot informatie. Zijn medewerkers bleven de relaties onderhouden met SOLVIT, het Enterprise Europe Network en het directoraat-generaal Communicatie.

Wat de betrekkingen met het Europees Parlement betreft, was in 2010 vooral de verkiezing van de Ombudsman (zie verder) belangrijk, evenals, zoals steeds, de plenaire vergadering over de activiteiten van de Ombudsman in het voorafgaande jaar. Deze plenaire vergadering had plaats op 25 november 2010 en was gebaseerd op het verslag van mevrouw Mariya Nedelcheva, lid van het Europees Parlement. De Ombudsman presenteerde op 4 mei zijn *Jaarverslag 2009* aan de Commissie verzoekschriften van het Parlement, waarbij hij eveneens zijn speciaal verslag kon presenteren over het verzuim van de Commissie om in een onderzoek samen te werken (zie sectie 1.4 hierboven). Dit verslag werd ook besproken tijdens de plenaire vergadering van het Parlement op 25 november. Andere belangrijke gebeurtenissen in 2010 waren een presentatie voor de Commissie verzoekschriften over de herziening van Verordening (EG) nr. 1049/2001 inzake de toegang van het publiek tot documenten

1. Korthedshalve wordt de term „instellingen” gebruikt om te verwijzen naar alle instellingen, organen en instanties van de EU.



De Ombudsman presenteerde op 21 april zijn *Jaarverslag 2009* aan de voorzitter van het Parlement, de heer Jerzy Buzek, lid van het Europees Parlement, en op 4 mei aan de Commissie verzoekschriften van het Parlement. De plenaire vergadering over de activiteiten van de Ombudsman in 2009 had plaats op 25 november 2010 en was gebaseerd op het verslag van mevrouw Mariya Nedelcheva, lid van het Europees Parlement.



van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie, een presentatie voor de Commissie constitutionele zaken over het Europees burgerinitiatief en een ontmoeting met de werkgroep bestuursrecht van de Commissie juridische zaken.

In oktober reisde de heer Diamandouros naar het Hof van Justitie van de Europese Unie in Luxemburg voor het afleggen van zijn ambtseed voor het nieuwe mandaat. Hierna waren er ontmoetingen met de president van het Hof van Justitie, de heer Vassilios Skouris, de president van het Gerecht, de heer Marc Jaeger, en de president van het Gerecht voor ambtenarenzaken, de heer Paul Mahoney. Eerder die maand woonde de Ombudsman een conferentie ter gelegenheid van de vijfde verjaardag van het Gerecht voor ambtenarenzaken bij. Toen hij in Luxemburg was voor de eedceremonie, had de Ombudsman ook een ontmoeting met de president van de Europese Investeringsbank (EIB), de heer Philippe Maystadt. Voorts hield hij een voordracht over „Ethiek en de Ombudsman” tijdens de 27ste plenaire vergadering van de Wetenschappelijke Raad van de Europese Onderzoeksraad.

Andere hoogtepunten in het jaar in kwestie waren een presentatie voor de directeuren-generaal, directeuren en eenheidshoofden van het secretariaat-generaal van de Raad van de EU, een ontmoeting met het bestuur van het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF) en een voordracht bij het symposium „*Strengthening the fundamental rights architecture in the EU*” van het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten. Daarnaast vonden er in 2010 ontmoetingen plaats met de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS), de heer Peter Hustinx; het hoofd van het Europees Bureau voor personeelsselectie (EPSO), de heer David Bearfield; de directeur-generaal Personeel en Administratie binnen de Raad, de heer William Shapcott; de plaatsvervangend directeur van het Europees Milieuagentschap, de heer Gordon McInnes; het plaatsvervangend hoofd van het Bureau van Europese beleidsadviseurs (BEPa), de heer Margaritis Schinas, en de directeur van het Bureau voor het beheer en de afwikkeling van de individuele rechten (PMO) van de Europese Commissie, de heer Stephen Quest. De Ombudsman gaf ook twee presentaties voor deelnemers aan het programma „Erasmus voor overheidsdiensten”, georganiseerd door de Europese Bestuursschool.

Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

Verkiezing van de Europese Ombudsman

Artikel 228, lid 2, VWEU bepaalt dat na elke verkiezing van het Europees Parlement de Ombudsman voor de zittingsduur van deze instelling wordt gekozen. Het Reglement van het Parlement geeft details van de verkiezingsprocedure.

Het Parlement publiceerde een oproep tot kandidaatstelling met het oog op de benoeming van de Europese Ombudsman in het Publicatieblad van 10 september 2009², met 9 oktober 2009 als uiterste termijn voor de indiening van kandidaatstellingen. De stemming voor de verkiezing van de Europese Ombudsman werd gehouden tijdens de plenaire vergadering van 20 januari 2010 in Straatsburg. De heer Diamandouros werd bij de eerste stemming met 340 stemmen herkozen tot Europese Ombudsman. De heer Pierre-Yves Monette kreeg 289 stemmen en de

2.2 Betrekkingen met ombudsmannen en soortgelijke organen

Veel mensen die problemen ondervinden met een nationale, regionale of lokale overheidsinstantie, wenden zich tot de Europese Ombudsman. De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's in de lidstaten om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers over EU-wetgeving snel en doeltreffend worden behandeld. Deze samenwerking vindt voor het grootste gedeelte plaats onder auspiciën van het Europees Netwerk van Ombudsmannen. Het Netwerk bestaat momenteel uit meer dan 90 bureaus in 32 landen. Het omvat de nationale en regionale ombudsmannen en soortgelijke organen van de lidstaten van de Europese Unie, de kandidaat-lidstaten en bepaalde andere Europese landen, alsook de Europese Ombudsman en de Commissie verzoekschriften van het Europees Parlement.

De Europese Ombudsman werkt nauw samen met zijn collega's in de lidstaten om ervoor te zorgen dat de klachten van burgers over EU-wetgeving snel en doeltreffend worden behandeld.

heer Vittorio Bottoli 19 stemmen. Het aantal geldig uitgebrachte stemmen bedroeg 648. Bij zijn herverkiezing kondigde de heer Diamandouros aan dat zijn prioriteiten zouden zijn: ervoor te zorgen dat burgers ten volle kunnen profiteren van het Verdrag van Lissabon en het Handvest van de grondrechten; een cultuur van dienstverlening aan burgers binnen de EU-administratie te versterken; en de efficiëntie van het bureau van de Ombudsman verder te verbeteren.

Gedetailleerde informatie over de verkiezing van de Europese Ombudsman is te vinden op de website van het Parlement op: <http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/>

Van bijzonder belang voor het Netwerk in 2010 was de lancering van de nieuwe visuele identiteit van het Netwerk, naast de nieuwe visuele identiteit van de Europese Ombudsman (zie verder). Ombudsmannen en hun medewerkers uit België, Denemarken, Frankrijk, Hongarije, Italië, Noorwegen, Oostenrijk, Portugal, Slovenië en het Verenigd Koninkrijk woonden het evenement op 27 september in Brussel bij. Het nieuwe logo van het Netwerk moet de identiteit en waarden van het Netwerk uitstralen en de inspanningen van de leden van het Netwerk om een breed publiek te bereiken benadrukken.

Een van de doelen van het Netwerk is om de snelle overdracht van klachten aan de bevoegde ombudsman of een soortgelijk

². PB 2009 C 216, blz. 7.



Op 27 september 2010 werden de nieuwe visuele identiteit van de Ombudsman en die van het Europees Netwerk van Ombudsmannen in Brussel gelanceerd. Meer dan 150 mensen woonden het evenement bij, onder wie ombudsmannen en hun medewerkers uit tien landen.



orgaan te vergemakkelijken. In 2010 werd de klacht in 977 gevallen overgedragen aan een lid van het Europees Netwerk van Ombudsmannen of werd de klager geadviseerd contact op te nemen met een lid van het Netwerk. Hoofdstuk 1 bevat nadere bijzonderheden over deze samenwerking.

Eveneens direct relevant voor klachtenafhandeling is dat nationale en regionale ombudsmannen de Europese Ombudsman via een speciale procedure kunnen vragen om schriftelijke beantwoording van informatieverzoeken over EU-wetgeving en de interpretatie daarvan, inclusief verzoeken die voortvloeien uit hun behandeling van specifieke zaken. In 2010 werden drie informatieverzoeken ingediend door nationale ombudsmannen: één door de Oostenrijkse Ombudsman over de EU-regels betreffende de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels, één door de Estse Ombudsman over het recht van EU-burgers en hun gezinsleden om zich vrij te verplaatsen en te vestigen binnen het grondgebied van de lidstaten en één door de Belgische federale Ombudsman over de kwestie van dubbele BTW op Europees niveau.

Het Netwerk is, meer in het algemeen, een nuttig mechanisme voor de uitwisseling

van informatie over EU-wetgeving en optimale praktijken. Dit gebeurt door middel van seminars, een halfjaarlijkse nieuwsbrief, een elektronisch forum voor discussie en het delen van documenten (EUOMB Summit en de EUOMB-website) en een dagelijkse elektronische nieuwsservice. Enkele van de kwesties die in 2010 via deze instrumenten werden besproken, waren het recht van de burger op vrij verkeer, de toepassing van EU-wetgeving op het gebied van staatssteun, voertuigbelasting, migratie- en asielkwesties, discriminatie, het milieu en de rechten van personen met een handicap. Daarnaast heeft de Europese Ombudsman in 2010 de nationale ombudsmannen binnen het Netwerk op de hoogte gesteld van zijn voornemen om een verklaring inzake ethische beginselen voor EU-ambtenaren op te stellen. Hij verzocht de nationale ombudsmannen hem te helpen om ervoor te zorgen dat er in de toekomstige verklaring ten volle rekening wordt gehouden met optimale praktijken in de lidstaten. De nationale ombudsmannen in het Netwerk reageerden positief op dit verzoek om informatie over nationale verklaringen inzake ethische beginselen van openbaar bestuur en zij stemden ermee in het onderwerp te bespreken tijdens het volgende tweejaarlijkse seminar in Kopenhagen in 2011.

Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden



Het zevende Regionale Seminar van het Europees Netwerk van Ombudsmannen vond plaats in Innsbruck, Oostenrijk, in november 2010. Regionale ombudsmannen en soortgelijke organen uit België, Duitsland, Italië, Oostenrijk, Spanje, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland waren vertegenwoordigd op het Seminar.

Seminars voor nationale en regionale ombudsmannen worden om het jaar georganiseerd door de Europese Ombudsman met een collega op nationaal of regionaal niveau. Het zevende Regionale Seminar van het Europees Netwerk van Ombudsmannen werd gezamenlijk georganiseerd door de Europese Ombudsman en de Ombudsman van Tirol, de heer Josef Hauser. Het had plaats in Innsbruck, Oostenrijk, van 7 tot 9 november 2010. Ombudsmannen uit de zes EU-lidstaten met regionale ombudsmannen of soortgelijke organen (België, Duitsland, Spanje, Italië, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk) waren vertegenwoordigd op het Seminar. De Zwitserse regionale ombudsmannen waren voor het eerst eveneens aanwezig, aangezien ze in de zomer van 2009 volwaardige leden van het Europees Netwerk van Ombudsmannen zijn geworden. Het Seminar bood de gelegenheid om uiteenlopende onderwerpen te bespreken, waaronder de rol van regionale ombudsmannen, het delen van kennis over het EU-recht, het werk van de Europese Unie en regionale ombudsmannen op milieugebied en de ontwikkeling van een nieuw extranet voor het Europees Netwerk van Ombudsmannen.

Contactpersonen fungeren als eerste contactpunt voor andere bureaus in het Europees Netwerk van Ombudsmannen. Zij kwamen van 6 tot 8 juni 2010 voor de zevende maal bijeen in Straatsburg. De discussies spitsten zich toe op de gevolgen van het Verdrag van Lissabon voor het werk van ombudsmannen, grensoverschrijdende gezondheidszorg en patiëntenrechten, alsook de te gebruiken taal om buitenlandse burgers in kennis te stellen van begane verkeersovertredingen. Evenals bij het zevende Regionale Seminar, presenteerde het bureau van de Europese Ombudsman het extranetproject voor het Netwerk dat EUOMB Summit en de EUOMB-website in 2011 zal vervangen. Tot slot werd voor het eerst een gezamenlijke vergadering gehouden met SOLVIT, om kwesties van gemeenschappelijk belang te bespreken en de samenwerking te vergroten. Tijdens deze gezamenlijke vergadering werd een project gelanceerd om de bevoegdheden van de nationale ombudsmannen binnen het Netwerk in kaart te brengen. Het doel van dit project is duidelijke en goed gedefinieerde informatie te verzamelen over de typen klachten die nationale ombudsmannen wel of niet kunnen behandelen. De resultaten zullen uiterst nuttig zijn voor iedereen die klagers snel en accuraat moet adviseren wie bevoegd is om hen te helpen.



De activiteiten van de Ombudsman op het gebied van samenwerking met zijn collega's beperkten zich ook dit jaar niet tot de activiteiten van het Europees Netwerk van Ombudsmannen. Een van de evenementen die de heer Diamandouros in 2010 bijwoonde, was de Europese conferentie van het Internationaal Ombudsman Instituut in Barcelona in oktober. Deze conferentie had als thema: „Europa als een open samenleving“. De discussies spitsten zich toe op de rechten van immigranten.



© ARAG, 2010

Naast voornoemde seminars, benutte de Europese Ombudsman zijn bezoeken aan de EU-lidstaten in 2010 om zijn collega-ombudsmannen te ontmoeten. Dit was het geval toen de heer Diamandouros naar Denemarken (januari), het Verenigd Koninkrijk (maart), België (november) en Griekenland (november) reisde. De Ombudsman bracht zijn collega in Servië in juni een bezoek voor de officiële presentatie van de Servische Code van Goed Administratief Gedrag aan het Servische Parlement. De Servische Code is grotendeels naar het voorbeeld van de Europese Code opgesteld. De Ombudsman ontving in oktober een delegatie van het bureau van de Servische Ombudsman. Tot slot werd de Ombudsman vertegenwoordigd op de vierde vergadering van de Vereniging van Middellandse Zee Ombudsmannen, die in juni werd gehouden in Madrid.

2.3 Betrekkingen met andere belanghebbenden

De Europese Ombudsman moet ervoor zorgen dat personen of organisaties die in aanvaring zijn gekomen met de instellingen van de EU, zich bewust zijn van hun recht om bij hem een klacht in te dienen over wanbeheer. Hij doet er ook alles aan om in het algemeen het bewustzijn te vergroten van zijn inspanningen om transparantie, verantwoording en een cultuur van dienstverlening binnen de EU-administratie te bevorderen.

Het hoogtepunt van het jaar op communicatiegebied was de lancering van de nieuwe visuele identiteit van de Europese Ombudsman en die van het Europees Netwerk van Ombudsmannen op 27 september (zie eerder). Deze lancering viel samen met de vijftiende verjaardag van de instelling. Vertegenwoordigers van de EU-instellingen, ombudsmannen, ngo's, belangengroepen en journalisten woonden het evenement bij. De hoofdspreker was de heer Rainer Wieland, vicevoorzitter van het Europees Parlement, en de heer Philippe Apeloig, ontwerper van de nieuwe visuele identiteiten, presenteerde het denken achter de twee nieuwe logo's. De kleuren blauw en

Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden



Het hoogtepunt van 2010 op communicatiegebied was de lancering van de nieuwe visuele identiteit van de Europese Ombudsman en die van het Europees Netwerk van Ombudsmannen op 27 september. Deze lancering viel samen met de vijftiende verjaardag van de instelling. Meer dan 150 mensen woonden het evenement bij. De hoofdspreker was de heer Rainer Wieland, vicevoorzitter van het Europees Parlement, hier afgebeeld met de heer Diamandouros. Op deze afbeelding is ook het nieuwe logo van de Europese Ombudsman te zien.

geel van het nieuwe logo van de Europese Ombudsman verwijzen naar de Europese vlag. De ronde vorm symboliseert eenheid en consensus. Binnen de cirkel zien we twee pijlen in twee richtingen, die duiden op uitwisseling en dialoog, de belangrijkste kenmerken van de werkwijze van de Europese Ombudsman. De compositie van de twee pijlen creëert een „is”-teken, dat gelijkheid en rechtvaardigheid symboliseert.

De Ombudsman heeft in 2010 ook een reeks thematische bijeenkomsten georganiseerd om zijn werk op bepaalde gebieden onder de aandacht te brengen. Op 12 maart organiseerde hij een bijeenkomst in Brussel met als titel „Het nieuwe mandaat van de Europese Ombudsman – Wat te verwachten?”. Het doel van deze bijeenkomst was met geïnteresseerde partijen te discussiëren over de prioriteiten van de Ombudsman voor 2009-2014. Na een reeks presentaties, waaronder die van de vicevoorzitter van de Commissie, de heer Maroš Šefčovič, en voormalig voorzitter van het Europees Parlement, de heer Pat Cox, namen burgers, ngo's, bedrijfsverenigingen, belangengroepen, journalisten en regionale bureaus aan de discussies deel en zij brachten vele nuttige ideeën naar voren bedoeld om de Ombudsman te assisteren bij de uitvoering

van zijn strategie. Op 28 september – de „International Right to Know Day” – organiseerde de Ombudsman samen met Transparency International een seminar, met als titel „Transparency at the EU level and in the Member States”. De „Internationale Recht om te Weten Dag” werd in 2003 uitgeroepen door voorvechters van vrije toegang tot informatie wereldwijd. De Ombudsman hield in april 2010 ook een workshop over transparantie in Brussel, om tot nuttige ideeën te komen over hoe hij het transparantiebeginsel binnen de EU-administratie kan bevorderen en strategieën hiervoor kan ontwikkelen. Onder de deelnemers waren ook gepensioneerde hoge functionarissen van de belangrijkste EU-instellingen en leden van de academische gemeenschap. Tijdens de workshop was er een levendige gedachtewisseling over hoe de Ombudsman ertoe kan bijdragen dat het transparantiebeginsel tot een realiteit wordt gemaakt. Er werden ook vele stimulerende en innovatieve ideeën voor de komende jaren naar voren gebracht. Tot slot organiseerde de Ombudsman op 10 juni een seminar over de financiële regelgeving van de EU. De voorstellen van de heer Diamandouros voor de hervorming van het Financieel Reglement van de EU hadden betrekking op de volgende gebieden: vermindering van



De Ombudsman organiseerde in 2010 een reeks thematische bijeenkomsten om zijn werk op bepaalde gebieden onder de aandacht te brengen. Enkele hiervan waren bijeenkomsten over het nieuwe mandaat van de Ombudsman, over het Financieel Reglement en over transparantie. Dit laatste evenement ter gelegenheid van de „Internationale Recht om te Weten Dag” werd bijgewoond door ongeveer 100 mensen. Mevrouw Diana Wallis, lid van het Europees Parlement en vicevoorzitter van het Europees Parlement, zat het seminar voor, dat samen met Transparency International was georganiseerd.



administratieve lasten; late betalingen; de rechten van onderaannemers en personeel; niet-navordering van bedragen die onverschuldigd zijn betaald; ex gratia betalingen in uitzonderlijke gevallen van wanbeheer; informatieverstrekking over rechtsmiddelen.

De Ombudsman werd voor het eerst uitgenodigd om de jaarlijkse vergadering van de *Independent Accountability Mechanisms* (IAMs) bij te wonen, die plaats had in Tokio in juni. Vertegenwoordigers van IAMs uit diverse internationale financiële instellingen waren aanwezig; ook de Europese Investeringsbank (EIB) was vertegenwoordigd. De besproken onderwerpen waren onder meer bewustmakingsacties en de oplossing van milieuconflicten. Eveneens op het gebied van verantwoording en financiële instellingen, vertegenwoordigde de secretaris-generaal van de Ombudsman, de heer Ian Harden, het bureau op een bijeenkomst in Boedapest, Hongarije, georganiseerd door de ngo CEE Bankwatch. Het doel van deze conferentie was verantwoordingsmechanismen van internationale financiële instellingen en de EU samen te brengen met vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties.

Alles samengenomen, presenteerde de Ombudsman zijn werk in 2010 op ongeveer 40 bijeenkomsten aan leden van de juridische gemeenschap, bedrijfsverenigingen, denktanken, ngo's, vertegenwoordigers van regionale en lokale overheden, lobbyisten en belangengroepen, academici, hoge politieke vertegenwoordigers en ambtenaren. Deze conferenties, seminars en ontmoetingen werden georganiseerd in Brussel, Straatsburg en in de lidstaten. Van bijzonder belang in 2010 was een bezoek aan het Verenigd Koninkrijk voor het geven van een reeks lezingen over de rol van de Ombudsman na Lissabon. De heer Diamandouros was spreker bij de Universiteit van Manchester, de Universiteit van Hull en de University College London. Hij nam ook deel aan een bijeenkomst georganiseerd door het Informatiebureau van het Europees Parlement in Edinburgh over het Europees burgerinitiatief en aan een bijeenkomst georganiseerd door de vertegenwoordiging van de Europese Commissie in Londen.

In 2010 hielden de medewerkers meer dan 60 presentaties voor circa 1 800 burgers uit heel de EU. De meeste bezoekers kwamen uit Duitsland, gevolgd door België en Nederland. Hoewel budgettaire beperkingen een grens stellen aan het

Betrekkingen met instellingen, ombudsmannen en andere belanghebbenden

aantal presentaties dat jaarlijks kan worden gehouden, doet de Ombudsman al het mogelijke om op uitnodigingen en verzoeken van geïnteresseerde partijen in te gaan.

voorzien van SSL-encryptie voor grotere veiligheid en de meeste websitepagina's werden aangevuld met knoppen voor sociale netwerken. Van 1 januari tot en met 31 december 2010 kreeg de website van

Van 1 januari tot en met 31 december 2010 kreeg de website van de Ombudsman meer dan 305 000 unieke bezoekers, die, samen, meer dan 6,5 miljoen pagina's bekeken.

De voornaamste media-activiteiten van de Ombudsman in 2010 waren een persconferentie in april in Brussel voor de presentatie van zijn jaarverslag en een bijeenkomst met journalisten in juni om zijn strategie voor het nieuwe mandaat toe te lichten. De heer Diamandouros gaf een veertigtal interviews aan journalisten van de schrijvende pers, radio en televisie en elektronische media. In de loop van het jaar zijn er 24 persberichten uitgegeven. De onderwerpen die daarbij aan bod kwamen, waren onder meer: de strategie van de Ombudsman voor het nieuwe mandaat, transparantiekwesties binnen het Europees Parlement, het Europees Bureau voor fraudebestrijding (OLAF), het Europees Geneesmiddelenbureau, het Europees burgerinitiatief, betalingsgeschillen met betrekking tot de Commissie en het verzuim van de Commissie om loyaal met de Ombudsman samen te werken. Meer dan 1 400 artikelen over het werk van de Europese Ombudsman verschenen in drukvorm en waren online te raadplegen.

de Ombudsman meer dan 305 000 unieke bezoekers, die, samen, meer dan 6,5 miljoen pagina's bekeken. Het grootste aantal bezoekers kwam uit Luxemburg, gevolgd door Frankrijk, Polen, Spanje en Italië. Een van de opvallendste zaken op de website van de Ombudsman is de interactieve gids, die bezoekers helpt bepalen tot welke instantie zij zich het beste met hun klacht kunnen wenden. In 2010 zochten en kregen meer dan 19 000 mensen advies bij de Ombudsman via de interactieve gids.

Tot slot ontving de heer Diamandouros op 12 maart, op voordracht van wijlen de Poolse commissaris voor de bescherming van de burgerrechten, de heer Janusz Kochanowski, het kruis van Officier in de Orde van Verdienste van de Republiek Polen uit handen van de Poolse permanente vertegenwoordiger bij de Europese Unie, de heer Jan Tombinski, die de ceremonie in Brussel organiseerde. De heer Diamandouros ontving het kruis van Officier in de Orde van Verdienste

De heer Diamandouros ontving het kruis van Officier in de Orde van Verdienste van de Republiek Polen voor zijn inspanningen voor het bevorderen van mensenrechten in de EU en daarbuiten.

De nieuwe website van de Ombudsman, die op 5 januari 2009 werd gelanceerd, werd in september 2010 in een nieuw jasje gestoken om de nieuwe visuele identiteit van de instelling weer te geven. De website werd het hele jaar door regelmatig geactualiseerd met besluiten, samenvattingen van zaken, persberichten, bijzonderheden van aanstaande gebeurtenissen, audiovisuele inhoud, publicaties en andere documenten. Het onlineklachtenformulier werd

van de Republiek Polen voor zijn inspanningen voor het bevorderen van mensenrechten in de EU en daarbuiten. Het kruis wordt door de president van de Republiek Polen toegekend aan niet-Poolse persoonlijkheden of aan in het buitenland verblijvende Polen voor hun uitmuntende bijdrage aan de samenwerking tussen Polen en andere landen en volken.

3

Middelen

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de middelen waarover de Ombudsman in 2010 beschikte. Het bevat een uiteenzetting van de organisatiestructuur van het bureau en een beschrijving van de inspanningen die worden geleverd voor een soepel verloop van de informatiestromen tussen medewerkers en de bevordering van professionele ontplooiingsmogelijkheden. Het tweede deel van het hoofdstuk is gewijd aan de begroting van de Ombudsman.

Middelen

3.1 Personeel

Met het oog op een adequate uitvoering van de werkzaamheden ter afhandeling van klachten over wanbeheer in alle 23 Verdragstalen en om voorlichting over de activiteiten van de Ombudsman te organiseren, beschikt de instelling over hooggekwalificeerde en meertalige medewerkers. Regelmatige personeelsvergaderingen, in combinatie met een jaarlijkse personeelsretraite, helpen om alle medewerkers op de hoogte te brengen van de ontwikkelingen binnen het

Personeelsretraite en personeelsvergaderingen

De personeelsretraites van de Europese Ombudsman vormen een integraal deel van de strategische planning van de Ombudsman. Ze leveren vooral inspiratie en nuttige informatie op voor het maken van beleid. Zij zijn onderdeel van een jaarlijks terugkerende serie bijeenkomsten die medewerkers en stagiairs de mogelijkheid bieden ideeën uit te wisselen over onderwerpen die rechtstreeks verband houden met de werkzaamheden en activiteiten van de instelling. Het doel

De personeelsretraite van 2010 had plaats van 24 tot 26 februari rond het thema „De visie van de Europese Ombudsman voor de komende vijf jaar”.

bureau en om ze ertoe aan te moedigen na te denken over hoe hun taken bijdragen tot het behalen van de doelstellingen van de instelling.

is tot een beter begrip te komen van de waarden en missie van de instelling en bij te dragen tot de efficiënte uitvoering ervan.

De personeelsretraite van 2010 had plaats van 24 tot 26 februari rond het thema „De visie van de Europese Ombudsman voor de komende vijf jaar”. Het doel was via



De Ombudsman houdt op gezette tijden personeelsvergaderingen om bij te dragen aan een soepel verloop van de informatiestromen tussen medewerkers en aan de bevordering van professionele ontplooiingsmogelijkheden. De medewerkers van de Ombudsman kwamen in juli en in december in Straatsburg bijeen om op de hoogte te worden gesteld van de laatste bestuurlijke, juridische en beleidsmatige ontwikkelingen die de instelling aangaan. In 2010 werd deze laatste bijeenkomst voorafgegaan door een presentatie voor de medewerkers over het actieplan „Ondersteunende dienstverlening op het gebied van de interne markt” van de Commissie.



discussies tijdens de retraite bij te dragen tot de vaststelling van de strategie van de Europese Ombudsman voor het nieuwe mandaat.

De Ombudsman houdt ook op gezette tijden personeelsvergaderingen om bij te dragen aan een soepel verloop van de informatiestromen tussen medewerkers en aan de bevordering van professionele ontplooiingsmogelijkheden.

Om zijn medewerkers op de hoogte te houden van ontwikkelingen binnen andere EU-instellingen, nodigt de Ombudsman ook externe sprekers uit om presentaties te houden over relevante thema's. Op 20 april lichtte de heer Jens Nymand-Christensen, de directeur verantwoordelijk voor Betere regelgeving en institutionele aangelegenheden binnen het secretariaat-generaal van de Commissie, de afdeling Juridische zaken van de Ombudsman in over de laatste ontwikkelingen van „EU Pilot”, een project dat ervoor moet zorgen dat EU-recht op doeltreffende wijze ten uitvoer wordt gelegd door de lidstaten en dat klachten snel worden opgelost. Op 9 december kregen de medewerkers van de Ombudsman een presentatie van de directeur voor Internemarktbeleid binnen het directoraat-generaal Interne markt en diensten, mevrouw Emer Daly, en de projectfunctionaris van de taskforce SMAS (*Single Market Assistance Services*), mevrouw Cristina Giménez-Estol over het actieplan „Ondersteunende dienstverlening op het gebied van de interne markt” van de Commissie. Tot slot werden in 2010, voor de verdere bevordering van professionele ontplooiingsmogelijkheden, opleidingssessies georganiseerd in Straatsburg over het Verdrag van Lissabon, helder spreken en mindmapping.

De Ombudsman en zijn personeel

De personeelsformatie van de Ombudsman liet in 2010 63 posten zien. Eind 2010 was de organisatiestructuur van het bureau van de Ombudsman als volgt:

Europese Ombudsman: de heer P. Nikiforos Diamandouros

Kabinet van de Ombudsman

Kabinetschef:
mevrouw Zina Assimakopoulou

Secretariaat-generaal

Secretaris-generaal:
de heer Ian Harden

Afdeling Juridische zaken

Hoofd Afdeling Juridische zaken:
de heer João Sant'Anna

Juridische eenheid A

Hoofd eenheid:
de heer Gerhard Grill

Juridische eenheid B

Hoofd eenheid:
de heer Peter Bonnor

Juridische eenheid C

Hoofd eenheid:
mevrouw Marta Hirsch-Ziemińska

Juridische eenheid D

Hoofd eenheid:
de heer Fergal Ó Regan

Middelen

Register

Hoofd van het Register:
de heer Peter Bonnor

Afdeling Administratie en Financiën

Hoofd Afdeling Administratie en
Financiën (*ad interim*):
de heer João Sant'Anna

Eenheid Administratie en Personeel

Hoofd eenheid:
de heer Alessandro Del Bon

Eenheid Begroting en Financiën

Hoofd eenheid:
de heer Loïc Julien

Eenheid Communicatie

Hoofd eenheid:
de heer Ben Hagard

Eenheid Media, Ondernemingen en Civiele Maatschappij

Hoofd eenheid:
mevrouw Rosita Agnew

De functionaris voor
gegevensbescherming van de Europese
Ombudsman is de heer Loïc Julien.

Een volledige en regelmatig
geactualiseerde personeelslijst, met
gedetailleerde informatie over de
organisatiestructuur van het bureau
van de Ombudsman en de taken van
iedere afdeling, is op de website van de
Ombudsman (<http://www.ombudsman.europa.eu>) in 23 talen beschikbaar. Indien
u een gedrukte versie van de lijst wenst te
ontvangen, kunt u in contact treden met
het bureau van de Ombudsman.

3.2 Begroting

De begroting in 2010

Sinds 1 januari 2000 is de begroting van
de Ombudsman een afzonderlijke afdeling
van de begroting van de Europese Unie
(momenteel afdeling VIII)¹. De begroting
is onderverdeeld in drie titels. Salarissen,
toelagen en andere uitgaven voor personeel
zijn ondergebracht in titel 1. Titel 2 betreft
gebouwen, meubilair, materieel en diverse
huishoudelijke uitgaven. Titel 3 bevat de
uitgaven die voortvloeien uit de algemene
taken van de instelling.

De begrotingskredieten in 2010 bedroegen
9 332 275 EUR.

Interinstitutionele samenwerking

Om een optimaal gebruik van de
middelen te verzekeren en dubbel werk
te voorkomen, werkt de Ombudsman
waar mogelijk samen met andere
instellingen van de EU. Hoewel diensten
in dit verband uiteraard bij de Europese
Ombudsman in rekening worden
gebracht, heeft deze samenwerking
aanzienlijke besparingen voor de EU-
begroting opgeleverd. De Ombudsman
werkt in het bijzonder samen met:

- het Europees Parlement, op het vlak
van interne audits en boekhouding,
evenals technische diensten, waaronder
gebouwen, informatietechnologie,
communicatie, medische diensten,
opleiding, vertaling en vertolking;
- het Bureau voor publicaties van
de Europese Unie over verschillende
aspecten op publicatiegebied;
- het Vertaalbureau voor de organen
van de Europese Unie, dat veel van de
vertalingen levert die de Ombudsman
nodig heeft in verband met zijn werk voor
de burgers.

¹. Verordening (EG, EGKS, Euratom) nr. 2673/1999 van de Raad van 13 december 1999 tot wijziging van het Financieel Reglement van 21 december 1977 van toepassing op de algemene begroting der Europese Gemeenschappen, PB 1999 L 326, blz. 1.



Begrotingscontrole

Om een doeltreffend beheer van de middelen te waarborgen, controleert de interne auditeur van de Ombudsman, de heer Robert Galvin, op gezette tijden de interne controlesystemen en de financiële verrichtingen van het bureau.

Net zoals andere EU-instellingen, wordt ook de Ombudsman geauditeerd door de Europese Rekenkamer.



Hoe kan men zich tot de Europese Ombudsman wenden

Per post

Europese Ombudsman
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Telefonisch

+33 (0)3 88 17 23 13

Per fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Per e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Website

<http://www.ombudsman.europa.eu>

Neem contact op met het kantoor van de Europese Ombudsman als u een groteletterversie van deze publicatie wenst. Op verzoek proberen wij u ook een audioversie te bezorgen.

Dit Jaarverslag is gepubliceerd op het internet:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Europese Unie, 2011
Alle foto's © Europese Unie, tenzij anders aangeduid.
Reproductie voor onderwijskundige en niet-commerciële doeleinden is toegestaan mits de bron wordt vermeld.
Ontwerp en opmaak: Rosendahls-Schultz Grafisk, Albertslund, Denemarken, en EntenEller A/S, Valby, Denemarken.
Gezet in FrutigerNext en Palatino.
Printed in Luxembourg
ISBN 978-92-9212-268-3 . ISSN 1680-3876 . doi:10.2869/33895 . QK-AA-11-001-NL-C



Publicatiebureau



Mixed Sources
Productiegroep uit goed
beheerde bossen en andere
gecontroleerde bronnen.

Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council